

مطبوعات
مكتبة الملك فهد الوطنية

السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات



د. فايزة دسوقي أحمد

الرياض
١٤٢٧هـ/٢٠٠٦م

إهداء إلى أسرتي الصغيرة

أمي الحبيبة

وزوجي العزيز

ولديَّ روحي قلبي ونوري عينيّ

عمرو وعاصم

المحتـــويات

التصدير :

المكتبات هي مؤسسات علمية وتعليمية وتثقيفية وترفيهية وإعلامية . وهي تؤدي رسالة جليلة في خدمة البحث والتعليم والمجتمع كله ، ويقصدها كل أفراد المجتمع ، ويلتقي فيها الأفراد مع مصادر المعرفة والقائمين عليها .. يستوي في ذلك راهب الفكر ، وعالم الذرة ، وطالب المعرفة ، والمثقف ، والمواطن العادي ، وحتى الطفل الذي يتلمس خطواته الأولى في عالم الصور والحروف .

والمتصور أن مكان العلم والثقافة هو مكان مثالي ، من حيث علاقات الأفراد بالمكان وبمقتنياته وبالعاملين فيه وبالأفراد الآخرين الذين ينتفعون منه ، لكن تبين أن البشر قد يتصرفون بطريقة سوية أو بطريقة غير سوية ، حتى في هذا المكان الهادئ والآمن .

ومن هنا تأتي أهمية هذا الكتاب الذي يلفت الانتباه إلى ظاهرة الممارسات غير السوية لقلة من الأفراد في المكتبات ، والتي تتمثل في السرقة والإتلاف والشغب ، مما يؤدي إلى إلحاق الضرر بالمكتبة ومقتنياتها والعاملين فيها والمترددين عليها .

وتتمثل قيمة الكتاب في أنه لا يكتفي بعرض السلوك غير السوي في المكتبات من حيث أنواعه وأسبابه وتأثيره على المكتبات والموظفين والمستفيدين ، وإنما يقدم الأساليب والإجراءات التي تساعد على مكافحة هذا السلوك غير السوي بأنواعه المختلفة . كما أنه ينتقل خطوة أبعد من ذلك ؛ تتمثل في اقتراح اللوائح المكتبية لاستخدام المكتبة استخدامًا سويًّا ، واقتراح

التشريعات التي تساعد على مقاومة السلوك غير السوي بالمكتبات ، وما يرتبط بذلك من عقوبات وإجراءات.

إن هذا الكتاب هو رائد في موضوعه ، بل لعله الأول باللغة العربية الذي يتناول الممارسات غير السوية في المكتبات . فتحية إلى الدكتورة "فايزة دسوقي أحمد" التي اختارت لكتابها موضوعًا غير مسبوق ، وبذلت مجهودًا مضنيًا في سبيل تقديم عرض طيب للممارسات غير السوية في المكتبات ، اعتمدت فيه على الكثير من المصادر الأجنبية الحديثة . ويمثل هذا الكتاب إضافة متميزة للمكتبة العربية ، وهو مفيد لكل مشتغل بالمكتبات ، ولكل معلم وطالب يدرس في المكتبات، بل وربما لكل مستفيد من خدمات المكتبات . والله ولي التوفيق .

أ. د. محمد فتحي عبد الهادي
أستاذ المكتبات والمعلومات
كلية الآداب – جامعة القاهرة

المقدمــــة :

يوجد السلوك غير السوي بوصفه سلوكًا إنسانيًا في كل المجتمعات المدنية والريفية؛ إلا أنه يظهر بشكل بارز في الأماكن التجارية كالأسواق والمحال التجارية، والأماكن الترفيهية كالمنتزهات والنوادي ، ويظهر بشكل أقل وضوحًا في الأماكن التعليمية كالمدارس والجامعات والأماكن الاجتماعية كالمستشفيات والمكتبات . وعلى الرغم من عدم ظهور السلوك غير السوي بشكل واضح في المؤسسات التعليمية والاجتماعية؛ إلا أنه في الواقع لا يختلف كثيرًا عما هو عليه بالنسبة للأماكن التجارية والترفيهية ، ويعود السبب في ذلك إلى أن البيئة المحيطة بالسلوك غير السوي هي التي تفرض إظهار تلك الصورة أو إخفاءها . والبيئتان التعليمية والاجتماعية باعتبارهما من البيئات المغلقة بصفة خاصة، فإنهما عادة ما تحيطان السلوك غير السوي بالتكتم ؛ حفاظًا على المظهر العام لهما وذلك بخلاف البيئة المفتوحة . والمكتبة باعتبارها إحدى المؤسسات الاجتماعية التي تعمل في بيئة مغلقة تحاول أن تظهر عادة بما هو متعارف عليه في المجتمع ؛ وهي أنها مكان هادئ ومريح وجذاب يقرأ الناس فيه ويدرسون وهم آمنون على أنفسهم وممتلكاتهم . لكن الواقع العملي أثبت أن ذلك ليس حقيقيًّا ، حيث تعاني المكتبة من الكثير من الممارسات غير السوية .

ورغبة من المؤلفة في إلقاء الضوء على هذه الظاهرة ، ودراستها من منظور شامل يبحث في أسبابها وآثارها وطرق مكافحتها ؛ قامت بإعداد هذا

الكتاب الذي اعتمد على المنهج الوصفي ، وعرض نتائج الدراسات الميدانية السابقة في المجال . وقد كان للكتاب عدة أهداف من أهمها:

دراسة مظاهر الاهتمام بالسلوك غير السوي في المكتبات ، من خلال استعراض ما تم من الأبحاث والدراسات في هذا المجال ، وما عُقد من الندوات والمؤتمرات وورش العمل ، وظهور الدوريات التي تعالج القضايا المتعلقة بالسلوك غير السوي.

التعرف إلى أنواع السلوك غير السوي في المكتبات ، وأسباب حدوثه ، وتأثيره في المكتبة والموظفين والمستفيدين.

اقتراح عدد من الأساليب والإجراءات الوقائية لمكافحة السلوك غير السوي في المكتبات.

اقتراح اللوائح التنفيذية المناسبة لمكافحة السلوك غير السوي في المكتبات.

وقد قامت المؤلفة بتحديد ثلاث فئات رئيسة يمكن أن تندرج تحتها الأنواع المختلفة من السلوك غير السوي ؛ وتتمثل هذه الفئات في السرقة، والإتلاف والشغب . ويمكن تعريف هذه المفاهيم على النحو التالي:

١- مفهوم السلوك غير السوي :

يُقصد بالسلوك غير السوي ؛ السلوك الذي انحرف عن معيار مثالي للأداء، أو عن الاعتدال والتوسط ؛ ويندر حدوثه أو ظهوره بين أفراد

جماعة من الجماعات[١] ، ويسبب ضررًا للفرد (الذي يرتكب هذا السلوك) أو للآخرين[٢].

وعلى هذا يمكن القول إنَّ السلوك غير السوي بالمكتبات ؛ هو سلوك يرتكبه بعض المستفيدين ويتعارض مع قواعد السلوك السوي المتعارف عليها في المجتمع، ويؤدي إلى إلحاق الضرر بكل ما في المكتبة من أفراد ومبانٍ وأوعية معلومات وممتلكات أخرى.

وقد تم في هذا الكتاب استخدام لفظي الممارسات غير السوية والسلوك غير السوي مترادفين ، كما تم حصر السلوك غير السوي في ثلاثة مفاهيم فقط هي السرقة والإتلاف والشغب .

٢- مفهوم السرقة :

يقصد بالسرقة اختلاس شيء منقول مملوك لآخر ، على غير إرادة المجني عليه (صاحب الشيء)[٣]. وفي هذه الدراسة يدخل في هذا المعنى سرقة الممتلكات العامة التي هي ملك للمكتبة كأوعية المعلومات والأجهزة والأثاث ، أو سرقة ممتلكات الآخرين كتلك التي تخص الموظفين والمستفيدين.

٣- مفهوم الإتلاف :

يقصد بالإتلاف إلحاق الضرر والأذى الماديين بممتلكات الآخرين . وفي هذه الدراسة يدخل في هذا المعنى إتلاف الممتلكات العامة التي هي عين المكتبة كالمبنى أو أجزاء منه ، أو ملحقاته ، أو ملك المكتبة كإتلاف أوعية المعلومات والأجهزة والأثاث ، والحرائق المتعمدة.

٤- مفهوم الشغب :

يقصد بالشغب مخالفة النظام العام المنصوص عليه قانونًا على مستوى الدولة ، أو لائحيًّا على مستوى المؤسسة . وفي هذه الدراسة يدخل في هذا المعنى مخالفة ما تنص عليه قوانين الدولة التي تتبعها المكتبة كإرهاب الموظفين أو المستفيدين داخل المكتبة أو ملحقاتها ، والاعتداء اللفظي أو الجسدي عليهم ، وتعاطي المواد المخدرة وبيعها ، والتحرشات والمداعبات الجنسية سواء أكان ذلك على مرأى من الناس أو في الخفاء ؛ أو مخالفة لائحة المكتبة، كإحداث الضوضاء، والتدخين وتناول الأطعمة والمشروبات في غير الأماكن المصرح بها ، وترك المخلفات (بقايا مأكولات ، وأوراق ، ومناديل ،...) ، ورفض مغادرة المكتبة عند إغلاقها ، والنوم ، ووضع أوعية المعلومات في غير أماكنها ، وإساءة استخدام الإنترنت.

وتكمن أهمية هذا الكتاب في أنه يجذب الانتباه إلى الممارسات غير السوية في المكتبات ، وهو بذلك يُعد من الدراسات الرائدة في هذا المجال على مستوى الوطن العربي ، ويحاول اقتراح المعايير والتشريعات الملائمة للتعامل معها ، ويعمل على تحسين تدريس مواد التخصص المتعلقة بالممارسات غير السوية في المكتبات مثل مادة "تشريعات المكتبات والمعلومات" و "إدارة المكتبات ومراكز المعلومات" .

يقع الكتاب في أربعة فصول ؛ يتناول **الفصل الأول** السلوك غير السوي في المكتبات من خلال الإنتاج الفكري الأجنبي والعربي ، للتعرف إلى اتجاهات الدراسات في هذا المجال وذلك من خلال تغطيته لمناطق

إقليمية معينة كالولايات المتحدة ، ودول الكومنولث ، والدول العربية ، ثم الدراسات المقارنة . كما يرصد أيضًا مظاهر الاهتمام بهذا السلوك من خلال الندوات والمؤتمرات وورش العمل، وكذلك الدوريات المتخصصة في المجال .

ويعرض **الفصل الثاني** أنواع السلوك غير السوي الذي يحدث في المكتبات ؛ وتتمثل تلك الأنواع في الإتلاف والسرقة والشغب . كما يطرح أسباب ارتكاب هذا السلوك ؛ وهي أسباب تشتمل على أسباب بيئية خاصة بالمكتبات ؛ وتتمثل في أسباب معمارية ، وأسباب أمنية ، وأسباب إدارية ، وأسباب خدمية . وأسباب ذاتية خاصة بالمستفيدين ؛ وتتمثل تلك الأسباب في أسباب اقتصادية ، وأسباب دراسية ، وأسباب شخصية . كما يبين تأثير السلوك غير السوي في المكتبة والعاملين فيها والمستفيدين منها .

ويتناول **الفصل الثالث** الأساليب والإجراءات الوقائية المقترحة لمكافحة السلوك غير السوي في المكتبات ، وتشتمل هذه الأسباب على أساليب وقائية عامة ، وأساليب مقترحة لمكافحة الإتلاف ، وأساليب مقترحة لمكافحة السرقة ، وأساليب مقترحة لمكافحة الشغب ، بالإضافة إلى تأهيل العاملين لمواجهة الممارسات غير السوية بأشكالها كافة . وخُصص **الفصل الرابع** لعرض اللوائح التنفيذية المقترحة لمكافحة السلوك غير السوي في المكتبات .

بعيدًا عن موضوع الكتاب :

الجدير بالذكر أن هناك منهجين فيما يتعلق بخصوص تعريب أسماء الأشخاص والأماكن والجامعات ؛ يقوم الأول بكتابة النص العربي مع الإبقاء على اللفظ الأجنبي ، ويكتفي الثاني بكتابة اللفظ الأجنبي . وحجة الأول هو التسهيل على القارئ العربي في قراءة هذه الأسماء ، وحجة الثاني أن أصول هذه الأسماء ليست بالضرورة إنجليزية ولاسيما الأشخاص فقد تكون ألمانية أو فرنسية أو روسية أو غير ذلك ، ومن ثم سيكون هناك اجتهادات كثيرة في كتابتها الحرفية ولاسيما أن بعض الحروف قد تكون غير منطوقة أو تنطق بمقابلات لحروف غير التي هي عليها ، وسينتهي الأمر إلى تضليل القارئ بدلا من التسهيل عليه . وقد اُتبع المنهج الثاني في الكتاب.

ويطيب للمؤلفة في نهاية الأمر أن تحمد الله على كثير نعمائه ، وأن تتقدم بوافر التحية وعظيم الامتنان إلى كل من قدم لها مشورة أو أسدى لها نصحًا من العلماء الأجلاء ليخرج مؤلفها هذا بهذه الصورة المتكاملة وليكون لبنة سدت فجوة في صرح المكتبة العربية . وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

د. فايزة دسوقي أحمد

الهوامش :

(١) عبد الحليم محمود السيد ، ...[وأخ] . **علم النفس العام** .- ط٢، مزيدة ومنقحة، ١٩٨٩.- ص ٣٤-٣٥ .

(٢) جمعة سيد يوسف . **النظريات الحديثة في تفسير الأمراض النفسية: مراجعة نقدية**.- القاهرة: دار غريب ، ٢٠٠١م ، ص ٣٩ .

(٣) علي راشد . **الجرائم التي تحصل لآحاد الناس: جرائم الدم والمال** .- القاهرة : مكتبة سيد عبدالله وهبة ، ١٩٧٢م ، ص ٢٣ .

الفصل الأول

السلوك غير السوي في المكتبات

في الإنتاج الفكري الأجنبي والعربي

١/٠ التمهيد :

يعود تاريخ السلوك غير السوي في المكتبات إلى ما قبل الميلاد ، فقد ذكرت المصادر أن مثل هذا السلوك يعود إلى عام ٥٣٩ قبل الميلاد ، حيث سرق الفرس لفائف البردي من مكتبة رمسيس الثاني عندما غزوا مصر . وفى العصور الوسطى، كان المكتبيون يقومون بربط الكتب بالسلاسل للتأكد من عدم قدرة أحد على سرقتها . وفي أثناء عصر النهضة الأوربية ، قام Pope Nicholas V بإصدار تشريع يقضي بحرمان أي شخص من الكنيسة لا يقوم بإعادة الكتب التي استعارها منها(١) .

ومع تزايد ظاهرة الممارسات غير السوية ، زاد اهتمام مجتمع المكتبات (جمعيات مهنية ، ومكتبات ، وأكاديميين) بها ؛ وذلك لما تسببه هذه الممارسات من تأثير سلبي في المكتبات والعاملين فيها والمستفيدين منها ، فكانت هناك محاولات لدراسة هذه الظاهرة عن قرب للتعرف إلى أنواعها ، وأسبابها ، وطرق القضاء عليها . ومن أهم مظاهر اهتمام مجتمع المكتبات بما يحدث من ممارسات غير سوية في المكتبات ؛ إجراء الأبحاث والدراسات بواسطة الباحثين العاملين في مجال المكتبات والمعلومات ، وعقد الندوات والمؤتمرات وورش العمل، وظهور الدوريات التي تعالج القضايا المتعلقة بالسلوك غير السوي ، ونتعرف فيما يلي إلى مظاهر الاهتمام هذه بشيء من التفصيل كما رصدها الإنتاج الفكري الأجنبي والعربي .

١/١ دراسات السلوك غير السوي في المكتبات :

اهتم كثير من الباحثين بظاهرة السلوك غير السوي في المكتبات على مختلف نوعياتها وجنسياتها ، فكانت هناك دراسات تنصب على السرقة وأخرى على الإتلاف ، وثالثة على الشغب ، كما تنوعت هذه الدراسات ما بين تجارب عملية ودراسات ميدانية وأبحاث نظرية ، هذا بالإضافة إلى تنوع تغطيتها لتشمل مكتبات عامة وجامعية وبحثية ووطنية . وفي هذا الفصل سيتم عرض الدراسات والأبحاث التي اعتمدت على الدراسات الميدانية والتجارب العملية ، موزعة على المناطق الجغرافية التي تغطيها وهي الولايات المتحدة الأمريكية ودول الكومنولث والدول العربية ، وفيما يلي عرض لأهم هذه الدراسات ونتائجها(*) .

١/١/١ دراسات السلوك غير السوي في مكتبات الولايات المتحدة :

حظيت دراسات السلوك غير السوي في مكتبات الولايات المتحدة الأمريكية بالنصيب الأكبر من الدراسات في هذا المجال ، ولعل أول تجربة نُشرت بالفعل في هذا الصدد كانت عام ١٩٦٩م وذلك من خلال تجربة ميدانية أجراها Ronald A. Hoppe و Edward C. Simmel ، بعنوان Book Tearing and the Bystander in the University Library . تم إعدادها لمعرفة ردود الفعل لدى الطلاب في مكتبة جامعة Miami تجاه تمزيق الكتب. وقد تم مراقبة التجربة من خلال مراقب يتابع ردود الفعل لدى الطلاب أثناء قيام

(*)اكتفت المؤلفة بعرض الإنتاج الفكري المتعلق بالأبحاث والدراسات الميدانية ؛ نظرًا لكثافة الإنتاج الفكري في مجال أمن المكتبات ، ورغبة منها في التركيز على الأبحاث والدراسات الميدانية لتوضيح أهمية موضوع هذا الكتاب .

شخص (تم إرساله عمدًا) بتمزيق الكتب . وبعد إجراء التجربة - مرات عدة على فترات مختلفة - لأكثر من ثلاث دقائق تم مـن خلالها تمزيق الكتاب على مرأى ومسمع من الطلاب ، لم يستجب أكثر مـن (١٠%) من هؤلاء الطلاب حيث قاموا بـإبلاغ أمين المكتبة . غير أنـه لـم يبد (٩٠%) مـن الطلاب أي اهتمام بما يحدث ، وكان مبرر عدم الاستجابة كما ذكرها هؤلاء الطلاب عدم الرغبة في التورط ، والتردد ، واحتمال حصول من يقوم بالتمزيق على تصريح من المكتبة بذلك . وكان من أهم النتائج التي تم التوصل إليها عن طريق هذه التجربة أن الطلاب (سواء استجابوا لتمزيق الكتاب أم لا) لا ينظرون إلى تمزيق كتب المكتبة على أنه جرم كبير [٢] .

ومنذ ذلك الحين بدأت الدراسات التي تهدف إلى قياس أداء أمناء المكتبات نحو هذه الممارسات ، ومعرفة اتجاهات الممارسين لهـذه السلوكات وأساليبهم، وتقدير حجم التلفيات . ففي عام ١٩٧٢م حاول Ron Martin قياس اتجاهات الأمناء نحو الإتلاف وكيفية استبدالهم المواد المفقودة ، والطرق المستخدمة لذلك . وذلك من خلال توزيع استبانة على عينة من الأمناء وصل عددهم إلى (١٢٦) أمين مكتبة ، لم يستجب منهم سوى (٩٢) موظفًا . ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: حدوث إتلاف بنسبة كبيرة في مجموعات (٨٠%) من المكتبات. كما أوضحت الدراسة وجهة نظر الأمناء في الأسباب الرئيسة وراء الإتلاف ، والطرق التي استخدموها لمكافحة تلك المشكلة، والأساليب التي لجأوا إليها لاستبدال أوعية المعلومات المفقودة[٣] .

وفـي دراسـة أخـرى أجريت عـام ١٩٧٣م قامـت بهـا Clyde Hendrick وهي أستاذة في علم النفس مع Marjorie E. Murfin وهي اختصاصية مراجع فـي مكتبة جامعـة Kent ، وهدفت إلـى تحديد نسبة الطـلاب الذين يعترفون بـإتلاف أوعـية المعلـومات ، وتحديـد خصائـصهم ، والظـروف التـي دفعـتهم لذلك ، وتحديد أساليب الأمان لتجنب وقوع مثل هذه الحوادث . وتم في هذه الدراسـة قصر عينـة الأوعية علـى الـدوريات، وقصر عينة المبحوثين على طلاب أقسام علـم النفس فـي جامعة Kent ، حيث تم توزيع استبانات علـى (١٦٨) طالـبًا، اعتـرف (٣,٨%) مـنهم بتمـزيق المقـالات أو نـزعها مـن دوريـات المكتبـة بالجامعـة . ووفقًـا لمـا تـم مـن مقارنـات بين الطـلاب الـذين اعترفوا بإتلاف الدوريات والذين لم يرتكبوا هذه الأفعال ، اتضح عدم وجود اختلاف بين سمات المتلفين وآرائهم وغير المتلفين ؛ وقد أرجعت الباحثتان هذه النتيجة إلى أن المجموعتين قد جاءتا من نفس "السكان" ، وأن الظروف هـي التـي تجعل مـن الشخص متلفًا أو غير متلف لأوعية المعلـومات التـي تمـتلكها المكتـبة . وقـد عرضـت الدراسـة الظـروف التـي دفعـت الطـلاب لارتكـاب هـذا الـسلوك كمـا ذكـروها ، كمـا قـدمت أسـاليب عـدة اقتـرحت الباحثتان اتباعها للقضاء على مشكلة الإتلاف بالمكتبة(٤) .

واستكمالا للبحث السابق أجرت الباحثتان نفساهما عام ١٩٧٥م مقابلة شخصية مع ثلاثـة من الطـلاب الـذين أجابـوا علـى الاستبانة ، وكانت لديهم الـرغبة فـي الـتعاون معهمـا . وتكمن أهمية هذه المقـابلات فـي أنهـا تـضيف المـزيد مـن الفهم لمشكلة إتـلاف الـدوريات ، وتبـين الظـروف الحقيقية التي تقف وراء تمـزيق المقـالات، وتعطـي الفرصـة لاكتشاف اتجاهـات الطـلاب

وانفعالاتهم وأحاسيسهم أثناء إتلاف الدوريات . وقد أثبتت هذه المقابلات صحة ما تم التوصل إليه عن طريق تحليل الاستبانات فيما يتعلق بالأسباب التي تدفع الطلاب لإتلاف الدوريات . وقد أكد اثنان من هؤلاء الطلاب أن معرفتهما بالحقائق المتعلقة بالوقت اللازم لاستبدال الدوريات التالفة وتكلفة هذا الاستبدال ، كان سيثنيهما عن القيام بالإتلاف(٥) .

وفي الاتجاه نفسه عام ١٩٧٧م قامت أيضا Marjorie Murfin اختصاصية المراجع بجامعة Kent مع زميلة لها Mary Noel Gouke بفحص مجلدات سبعة عناوين من الدوريات في مجال التعليم تشتمل على ١٣٢ عددًا ، صدرت في الفترة من ١٩٦٩ إلى ١٩٧٢م (توجد في مكتبة Education / Psychology Library بجامعة Ohio State University) صفحة صفحة للتعرف إلى ما تعرضت له هذه الأعداد من إتلاف . واختيرت هذه الدوريات؛ لأنها تُستخدم بكثافة ، بالإضافة إلى أنها قد فُحصت صفحة صفحة لنفس هدف هذا البحث قبل ثلاث سنوات ونصف . مما يعطي إمكانية للحكم على مقدار ما تم من إتلاف خلال هذه الفترة ، كما أنه يعطي الفرصة للحكم على فاعلية برنامج العلاقات العامة الذي بدأ في المكتبة بعد المسح الأول وحاول التغلب على هذه المشكلة واشتمل على تعليم الطلاب وتعريفهم واجبهم نحو المكتبة ومقتنياتها ، ووضع لافتات توضح للطلاب إمكانية استبدال المقالات المفقودة ، ووضع لافتات أخرى تشير إلى توافر ماكينات تصوير جيدة تنتج نسخًا ذات جودة عالية لمن يحتاج إليها ، ونصحهم بالاستفادة من الميزانية المتوافرة للإقراض للتصوير ، وكتابة مقالات حول هذا الموضوع في المجلة التي تصدرها الجامعة . ولقد أثبتت هذه الدراسة انخفاض نسبة

الإتلاف السنوية في تلك الدوريات بنسبة (٦٠%) عن الدراسة الأولى التي تمت على المجموعة نفسها ؛ ومن المرجح أن يعود ذلك الانخفاض من وجهة نظر الباحثتين إلى أن هذه الأعداد قد أصبحت قديمة ولم تعد تُستخدم بكثافة . كما أثبتت الدراسة فاعلية برنامج العلاقات العامة في المساعدة على تخفيض معدلات الإتلاف بواسطة توعية المستفيدين بالتأثير الضار للإتلاف في المقتنيات وصعوبة استبدال الأوعية التالفة ، وإتاحة الميزانيات للإقراض للتصوير [٦] .

وفي العام نفسه قامت Elizabeth Gates Kesler باختبار فعالية الحملة التي أطلقتها مكتبة University of Rhode Island تحت عنوان 'Transcend Mutilation' (زاد إتلاف الكتب والدوريات في المكتبة بعد تركيب نظام أمني إلكتروني بها ، وفي محاولة لرفع وعي الطلاب ، والحصول على مساعدتهم للتغلب على تلك المشكلة ، أطلقت المكتبة تلك الحملة واستخدمت فيها الملصقات، وعرض الوحدات التالفة ، وإصدار المجلات) وذلك باستخدام الاستبانات ، وقد بينت نتائج تحليل تلك الاستبانات أن الحملة قد يكون لها تأثير كبير في مواجهة مشكلة إتلاف الكتب والدوريات[٧] .

وفي عام ١٩٨٢م أعد David Taylor دراسة مسحية لمكتبة المرحلة الجامعية الأولى في University of North Carolina, Chapel Mill . وقد بينت الدراسة أن إتلاف الكتب والدوريات يحدث منذ فترة طويلة ، وأن الإتلاف لا يقتصر على التمزيق ، فهناك أيضا كتابة التعليقات على الهوامش . ويوصي الباحث بأن يكون هناك المزيد من الحرص والحذر ، وتطبيق العقوبة بحزم على مرتكبي هذا السلوك[٨] .

وفـي عـام ١٩٩٠م وفـي محاولـة منه لتحليل سـجل يحـتفظ بـه قـسم الدوريات في مكتبة State University of New York at Stony Brook منذ عام ١٩٧٥م يحـتوي علـى نـسخ بديلـة عـن المقـالات التـي مُـزقت مـن دوريـات المكتبة ، أدخل Mitsuko Collver بيانات هذه الملفات في الفترة من (١٩٧٨ - ١٩٨٧م) إلـى الحاسـب الآلـي لتحليلها ؛ ويحـتوي كـل ملـف مـنها علـى البـيانـات التالـيـة: رقـم المظـروف (يـتم كتابـتـه أيـضًا علـى المجلـد)، وتـاريـخ الاستبدال ، ورقم طلب المطبوع ، والعنوان، ورقم المجلد، ورقم العدد، وتـاريخ النشر، ورقمـي الصفحتين الأولى والأخيرة من المقال . وقد حـاول Mitsuko Collver معرفة مدى نجاح هذه الخدمة، وأهميتها، وما يمكن أن تقدمـه لتحسين القرارات التـي تُتخذ بشأن تنمية المقتنيات في المستقبل، ومـدى استخدام المقالات المستبـدلة. وكشف تحليل الملفات عن تعرض (٣٢١) عنوانًا بنسبة (٩,٢ %) من عناوين الدوريات للإتـلاف وذلـك مـن إجمالـي عـدد العـناوين الـبالغة (٣٤٩٤) عـنوانًا ، كمـا بـين أن أكثـر الموضـوعات تعرضًـا للإتـلاف كانـت علـى التوالـي : علـم الـنفس ، وعلـم الاجتماع ، والعلوم . كما كشفت الدراسة أن مقالات علم النفس الموجودة بالملفات استخدمت أكثر من غيرها من المقالات ، كمـا أوضـحت وجـود علاقة قوية بين المقالات التـي تم نـزعها من الدوريات والطلب علـى هذه المقالات ؛ فكلما زاد تعرض الدورية للإتلاف ، زاد طلب المقالات المفقودة . كما بينت النتائج أن الملفات يمكن أن تقدم بعض المعلومات التي ترشد عند اتخـاذ القـرارات فـي المـستقبل ؛ فعلـى سـبيل المـثال ، يـتم الاشـتراك فـي الـدوريات الأكثر تعرضًـا للإتـلاف فـي الـشكل المـصغر بـدلا عـن الورقـي،

وكذلك الاكتفاء باستبدال المقالات التي يزداد الطلب عليها وعدم استبدال المقالات التي لا يتم طلبها . ومن الطرق التي اقترحها الباحث لمساعدة المكتبات في التخلص من مشكلة تعرض الدوريات للإتلاف ؛ اتصال الأمناء بهيئة التدريس ووضع خطة لتخفيف الضغط (الاستخدام) على هذه الدوريات ، فعلى سبيل المثال ، يقدم عضو هيئة التدريس قائمة بعناوين المقالات التي سيستخدمها الطلاب وبالتالي تقوم المكتبة بتوزيع نسخ من هذه المقالات على الطلاب(٩) .

كما نشرت Joan M. Luke في عام ١٩٩١م دراسة قامت من خلالها بمناقشة واحدة من طرق إتلاف أوعية المعلومات الكثير بالمكتبات ؛ ألا وهي نزع الصفحات من الدوريات ، وذلك رغبة منها في معرفة حجم هذه المشكلة ، وتحديد العناوين أو المجالات الموضوعية الأكثر عرضة للإتلاف للوصول إلى الطرق التي يمكن من خلالها كبح هذه المشكلة في المستقبل . ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتحليل قاعدة البيانات الخاصة بصفحات الدوريات المفقودة والتي أعدها قسم الدوريات في مكتبة William Russell Pullen Library of Georgia State University . وقد اقتصرت الدراسة على الدوريات المجلدة ، والحالات التي انتبه الأمناء إليها ، وذلك في الفترة من (١٩٨٠- ١٩٨٦م) . ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها ؛ أن عدد العناوين التي تعرضت للإتلاف بلغ (٥٣٩) عنوانًا وهو ما يمثل (٥,١٣) من إجمالي عدد الدوريات التي تقتنيها المكتبة . وكان متوسط نصيب كل عنوان (٢,٨١) حادثة إتلاف ، و(٢٣,٤٠) صفحة مفقودة . وأن Newsweek كانت أكثر العناوين تعرضًا للإتلاف (٦١

حالة إتلاف ، ٣٨٩ صفحة مفقودة) ، تليها Time (٤٧ حالة إتلاف ، ٢٧٩ صفحة مفقودة) ، ثم Exceptional Children (٣٠ حالة ، ٢٠١ صفحة) . وأن أكثر الموضوعات تعرضًا للإتلاف هي "الأعمال العامة" و"العلوم الاجتماعية" و"التربية" (٦٢,٥٧%) من حالات الإتلاف . وأن أقل الموضوعات تعرضًا للإتلاف هي "الزراعة" حيث لا توجد سوى حالتي إتلاف بها (٠,١٣%) ، و ٤ صفحات (٠,٠٣%) مفقودة. ومن أهم الحلول التي اقترحتها الدراسة للقضاء على مشكلة إتلاف الدوريات أو الإقلال منها في المكتبة ، وضع الدوريات في مكان محمي مثل قاعة الاطلاع أو في أرفف مغلقة ، وتوعية الطلاب بحجم مشكلة إتلاف الدوريات ، وتأثيرها في المكتبة[١٠] .

وأرسل Roy S. Lilly و Barbara F. Schloman و Wendy Hu في العام نفسه استبانة إلى عينة عشوائية من طلاب Kent State University لمعرفة تجاربهم مع إتلاف الدوريات ، واتجاهاتهم نحو الإتلاف . وقد استجاب (٢٣٢) طالبًا لهذه الدراسة، اعترف (١١,٦%) منهم بإتلاف الدوريات في مكتبات مختلفة ، كما ذكر (٦٣,٧%) أنهم صادفوا دورية واحدة على الأقل قد تعرضت للإتلاف . وبينت النتائج أن الطلاب الذين اعترفوا بإتلافهم الدوريات أقل استخدامًا لماكينات التصوير ، ويرون أن ثمن التصوير مرتفع وجودته منخفضة، ويعتقدون أن الإتلاف أقل خطأ مقارنة باعتقاد غير المتلفين من الطلاب[١١] .

وقام Robert W. Schumm بإجراء دراسة كجزء مكمل لدرجة الماجستير في علم المكتبات بجامعة Texas Woman's University ، في مايو

١٩٩١م . وكان الهدف منها الحصول على معلومات عن مستوى إتلاف الدوريات مع نماذج لها تحدث في المكتبات الجامعية . ولتحقيق هذا الهدف تم وضع ثلاثة أسئلة هي: هل الدوريات الشعبية Popular أكثر عرضة للإتلاف من الدوريات العلمية ؟ وهل تتعرض الدوريات القديمة لإتلاف أكثر من الدوريات الحديثة ؟ وهل تختلف مستويات الإتلاف ونماذجه باختلاف المكتبات الأكاديمية الموجودة في المنطقة الجغرافية نفسها ؟ . وتم في هذه الدراسة فحص الدوريات المجلدة الموجودة في ثلاث من المكتبات الجامعية في ولاية Texas . واختيرت سبع دوريات شعبية للاختبار ، وكذلك سبع دوريات علمية . وكان من شروط اختيار الدوريات أن تكون واسعة الانتشار ، ومكشفة في الكشافات ، ومجلدة في المكتبات محل الدراسة . وتم اختبار كل الإصدارات الموجودة من الدوريات الأربع عشرة الصادرة في عامي ١٩٨١ و ١٩٨٨م صفحة صفحة ، وكان إجمالي عدد الصفحات التي تم اختبارها ١٣٤,٩٩٣ صفحة في ١٠١٦ إصدارة . وقد أوضحت النتائج أن الدوريات الشعبية أكثر عرضة للإتلاف من الدوريات العلمية ، وقد يرجع ذلك إلى اختلاف نوع المستفيدين الذين يستخدمون كل نوع منهما . كما بينت عدم وجود اختلاف بين تعرض إصدارات ١٩٨١م ، وإصدارات ١٩٨٨م للإتلاف . وكشفت عن عدم وجود اختلافات كبيرة بين معدلات الإتلاف في المكتبات الثلاث [١٢].

وقد فحص الباحث الأعداد نفسها في ربيع عام ١٩٩٣م . وكان الهدف من الدراسة هذه المرة معرفة العلاقة بين الإتلاف وعمر الدورية ، وبصفة خاصة ؛ هل تحدث نسبة إتلاف كبيرة للدوريات بعد مرور ثلاث سنوات على نشرها ؟ . ونتيجة لمقارنة نتائج الدراستين ؛ تبين عدم وجود اختلاف

بين نتائجهما في المكتبات الثلاث . ومن النتائج المهمة الأخرى ، أن (٨٨ %) من الإتلاف الموجود في الإصدارات عام ١٩٩٣م كان موجودًا في عام (١٩٩١م) وذلك بالنسبة للمكتبات الثلاث مجتمعة . وعندما تم تحليل نتائج كل مكتبة على حدة ، كانت النتائج متماثلة: (٩٥%) للمكتبة الأولى ، و(٨١ %) للمكتبة الثانية ، و(٩٠ %) للمكتبة الثالثة ؛ ويعني هذا أن الدوريات تتعرض للإتلاف بشكل كبير في السنوات الثلاث الأولى من وجودها[١٣] .

كما قامت Constantia Constantinou في عام ١٩٩٥م بدراسة أخرى هدفت إلى تحديد مدى الإتلاف ومعدله في مكتبة Elmer Holmes Bobst Library بجامعة New York خلال الأعوام (١٩٩٠- ١٩٩٤م) ، وكذلك تحديد العناوين والموضوعات الأكثر تعرضًا للإتلاف ، واستكشاف العلاقة المحتملة بين إتاحة خدمات التكشيف والاستخلاص على الأقراص المدمجة والتغيرات في حجم إتلاف الدورية . وقد تبين من خلال تحليل السجل الذي تحتفظ به المكتبة ، وهو السجل الذي يحتوي على طلبات الحصول على نسخ بديلة عن المقالات التي يمزقها الطلاب ؛ أن أكثر الموضوعات تعرضًا للإتلاف هي التاريخ ، والترفيه وأوقات الفراغ ، والاقتصاد ، وعلم الاجتماع ، واللغة الإنجليزية ، والأدبان الأمريكي والأوربي . كما كشفت عن عدم وجود علاقة بين إتاحة خدمات التكشيف والاستخلاص على قواعد بيانات الأقراص المدمجة ، وحجم الإتلاف في المكتبة محل الدراسة . وقد أشارت الدراسة إلى تأثير الإتلاف في المستفيدين وفي خدمات المكتبة ،

وقدمت بعض التوصيات التي يمكن من خلالها التخلص من مشكلات الإتلاف[١٤] .

وفي إطار الدراسات التي تهدف إلى معرفة أسباب السرقة وحجم السرقات كان هناك مجموعة من الدراسات انصبت في معظمها على المكتبات الجامعية ، ففي دراسة قام بها Allyne Beach و Kaye Gapen اهتمت بمعرفة حجم سرقة الكتب في المكتبات الجامعية ، والدوافع المحتملة لهذه المشكلة ، والحلول المناسبة لها . وذلك من خلال تحليل الاستبانات التي تم الحصول عليها من (٣٨٠) طالبًا في جامعة ولاية Ohio . وقد أشارت النتائج إلى أن سرقة الكتب تصرف فردي ، وأن الدافع الأساس وراء هذا التصرف هو حرمان الآخرين من الكتب . وبالرغم من موافقة المبحوثين على أن سرقة الكتب أمر خاطئ ؛ إلا أنهم قرروا أن العقاب لا ينبغي أن يخرج عن نطاق المجتمع الأكاديمي[١٥] .

كما أرسل Charles B. Wolfe استبانات إلى أمناء المكتبات القانونية لاستطلاع وجهة نظرهم حول المشكلات التي تواجههم . وقد تمثلت تلك المشكلات في سرقة أوعية المعلومات ، وزيادة الطلب على خدمة التصوير ، والمساحات غير الكافية ، وحجم القوى العاملة ، وضعف الميزانية[١٦] .

ولمعرفة طرق تعامل المكتبات مع سارقي أوعية معلومات المكتبة ، قام James H. Richards في عام ١٩٧٨م بتصميم استبانة تكشف عن الطرق التي تتعامل بها المؤسسات الأكاديمية مع الطلاب الذين يُعرف عنهم سرقة أوعية معلومات المكتبة. وقد تم توزيع الاستبانة على مئة أمين مكتبة - استجاب

منهم (٨١) أمينًا - (اشتملت الأسئلة على: طبيعة النظرة إلى سرقة وعاء معلومات من المكتبة ، ووجود سياسة معروفة بالمكتبة تتعامل مع سرقة الكتب ، ورأي الأمناء في نظرة كل من هيئة التدريس والإدارة والمكتبة والطلاب إلى السرقة ، والعقوبات المفروض توقيعها عند ضبط حالة سرقة ، والجهة المسئولة عن تطبيق العقوبات الموضوعة ، واعتقاد الأمناء في مدى اهتمام الطلاب بالسياسات والعقوبات الموجودة ، ورأي الأمناء في كفاية العقوبات ، والدور الذي أدته المكتبة في صياغة السياسات) . وقد اتضح للباحث نتيجة تحليل الاستبانات عدم وضوح الرؤية في المكتبات بالنسبة للعقوبات التي تُطبق على سارقي الكتب ؛ حيث لا تتوافر صيغ محددة للعقوبات في تلك المكتبات(١٧) .

ووجه Janelle A. Paris اهتمامه في عام ١٩٨٠م إلى دراسة مشكلة السرقة في مكتبات المدارس ، حيث أرسل استبانات إلى عينة مختارة من المدارس في ولاية Texas ، استجاب منها (٥٢) مدرسة . وقد أشارت النتائج إلى حجم مشكلة السرقة في تلك المكتبات ، ومدى اهتمامها بهذه المشكلة ، بالإضافة إلى أهم الطرق التي لجأت إليها للتخلص منها(١٨) .

وقامت Security Committee of the Rare Books and Manuscripts Section of the Association of College and Research Libraries في نهاية عام ١٩٨٢م وبداية عام ١٩٨٣م بتوزيع استبانة بشكل غير رسمي على المكتبات في أمريكا الشمالية ، تغطي موضوعات: سياسات وإجراءات الأمن في المكتبات ، ومسئولية الأمن في المكتبات ، ووضع علامات الملكية

علـى مواد المكتبة . وأوضحت النتائج أن المكتبات في تلك المنطقة لا تـزال فـي حاجة إلى المزيد من المعلومات حول مشكلة السرقة[١٩].

وللتعرف إلـى مدى فاعلية النظم الأمنية الآلية في المكتبات ، أجرى Randy J. Olsen و Larry J. Ostler دراسة مسحية على (٢٤) مكتبة أكاديمية في Mountain Plains Region . وأوضحت النتائج أن بعض المكتبات تنظر إلـى هذه النظم على أنها أداة لمنع خروج المواد غير المعارة من المكتبة ، في حين ينظر إليها بعضها الآخر على أنها بالإضافة إلى ذلك ، وسيلة للقبض على اللصوص[٢٠] .

كما تمت دراسة مسحية على المكتبات العامة الكبيرة في جنوب غرب الولايات المتحدة الأمريكية في عام ١٩٨٨م للتعرف إلى حجم استخدام النظم الأمنية الآلية لحماية الكتب من السرقة ، وكذلك على أسباب عدم استخدام المكتبات لتلك النظم . وقد استجاب (٧٥%) من العينة ، وتبين من تحليل الإجابات أن معظم المكتبات (٨٠%) لديها نظام أمني ؛ إلا أنه لم يتم جمع معلومات كافية عن فاعليتها . وأشارت النتائج إلى ضرورة أن تستخدم كل مكتبة النظام الأمني الذي يتناسب مع أهدافها ، وميزانيتها ، وفلسفتها للخدمة، وحجم الموظفين والمقتنيات بها[٢١] .

وفي عام ١٩٩٢م، أجرى G. Roberts و G. Wright دراسة مسحية على كليات 2-Year Colleges في ولاية New York ، للتعرف إلى النظام الذي تستخدمه المكتبات لعرض مقتنياتها من الدوريات (نظام أرفف مفتوحة، أو نظام أرفف مغلقة) . وكان الهدف الأساس من هذه الدراسة

تحديد ما إذا كان لنظام الأرفف المفتوحة أو المغلقة تأثير في فقد الدوريات . وأرسلت استبانات إلى (٣١) مكتبة، استجاب منها (٢٧) مكتبة . وأوضحت النتائج أن المكتبات التي تستخدم الأرفف المفتوحة تعاني بشكل أكبر من مشكلة فقد الدوريات[٢٢] .

وظهرت عدة دراسات تتناول مشكلات الإتلاف والسرقة معا ؛ حيث حاول Robert W. Culp عام ١٩٧٦م دراسة موضوع إتلاف أوعية المعلومات وسرقتها في مكتبة Levy Library, Mount Sinai School of Medicine من وجهة نظر أخلاقية واقتصادية[٢٣] .

وحاولت Dana Weiss في عام ١٩٨١م تحديد خصائص الطلاب الذين يُتلفون و/أو يسرقون كتب المكتبة ، وذلك من خلال تحليل استبانة صممتها لهذا الغرض، ووزعتها على طلاب الجامعة . وقد كشفت نتائج تحليل الاستبانة عن انتهاك (١٦%) من إجمالي العينة لقواعد المكتبة ؛ وقد برر هؤلاء الطلاب ذلك برغبتهم في التميز الأكاديمي ، أو بسبب حاجتهم إلى المال . كما بين التحليل وجود اختلاف بين الطلاب الذين يعملون والذين لا يعملون ، مما يعني أن العمل لبعض الوقت قد يؤدي إلى تهذيب سلوك الطلاب نحو المكتبة . كما كشف التحليل عن أن الطلاب لا يسرقون الكتب أو يمزقونها؛ لأن المكتبة لا تخدمهم جيدًا ؛ أو لتجنب ارتفاع سعر التصوير ؛ أو بسبب تعطل ماكينة التصوير دائمًا . وقد دفعت نتائج هذه الدراسة التي أوضحت عدم وجود ارتباط بين الاتجاه نحو المكتبة وتوافر ماكينات التصوير وسرقة الكتب أو تمزيقها الباحثة إلى الاعتقاد بأن هذا السلوك الذي يتميز بالعدوان لا يكون أساسًا خارجيًّا بسبب الخدمة المكتبية، بل يكون داخليًّا بسبب الحالة النفسية والاجتماعية

للطلاب الذين يمارسون هذا السلوك . ومن أهم التوصيات التي ذكرتها الباحثة ضرورة وجود عقوبات لممارسة السلوك غير السوي بالمكتبة ، وضرورة أخذ المكتبات هذه الممارسات بجدية حتى يمكن القضاء عليها[٢٤] .

وفي الاتجاه نفسه قامت Terri Pedersen في ربيع عام ١٩٨٨م بتصميم استبانة وتوزيعها على عينة بلغ عددها (٢٣٥) طالبًا من طلاب جامعة Emporia State University، وذلك لاختبار اتجاهات الطلاب الذين يتلفون ويسرقون أوعية المعلومات من المكتبة وسماتهم مقارنة بالطلاب الذين لا يفعلون ذلك، وكذلك اكتشاف الأسباب والظروف المحيطة بسرقة أوعية المعلومات وإتلافها، وتحديد وسائل المنع التي يشعر الطلاب بأنها ستكون جيدة لمنع مشكلة السرقة والإتلاف . وقد بينت الدراسة أن نسبة الطلاب الذين يسرقون أو يتلفون أوعية معلومات المكتبة تبلغ (١٢%) من إجمالي العينة ، واتضح من تحليل الاستبانات أن مرتكبي الممارسات غير السوية لا يختلفون عما عداهم ، مما يعني عدم تحديد طلاب بعينهم بوصفهم مرتكبي ممارسات غير سوية محتملين . كما أوضحت أن الظروف الموقفية هي التي تدفع الطلاب إلى الإتلاف والسرقة . وأظهرت اعتقاد الطلاب في أن السبب وراء حدوث السرقة والإتلاف هو أنانية الزملاء وعدم اهتمامهم باحتياجات زملائهم الآخرين وليس بسبب العدائية نحو المكتبة . ومن الخطوات التي اقترحتها الدراسة لتقليل حوادث السرقة والإتلاف بالمكتبات ؛ أن يكون الموظفون نابهين وعلى معرفة بالطلاب الذين لديهم مشكلات في استخدام المكتبة وربما يحتاجون إلى مساعدة ، ويقلل هذا من مستوى إحباط الطلاب الذي قد يكون مقدمة للأفعال اليائسة ، وعمل حملات توعية لإحاطة الطلاب

علمًا بتكلفة سرقة الأوعية وإتلافها ، ووضع عقوبات لانتهاك قواعد المكتبة وإعلانها، وكذلك تخفيض أسعار التصوير[٢٥] .

وقد حاول Gregor Trinkaus-Randall عام ١٩٨٩م التعرف إلى إجراءات الاطلاع على المجموعات الخاصة (بغرض الكشف عن مدى اهتمام المكتبات بتوفير الأمان لهذا النوع من المقتنيات لحمايتها من الإتلاف والسرقة) في مكتبات الولايات المتحدة الأمريكية التي تتوافر فيها هذه المجموعات (بلغ عدد هذه المكتبات ٢٦ مكتبة ، استجاب منها ٢٠ مكتبة) . وقد أوضحت الدراسة وجود إجراءات مكتوبة في بعض هذه المكتبات يتم من خلالها توفير الأمان للمجموعات الخاصة[٢٦] .

وفي مقارنة بين جرائم السرقة والإتلاف في المكتبات العامة والجامعية أجريت دراسة أخرى قام بها Edward T. O'Neill و Wesley L. Boomgaarden عام ١٩٩٥م هدفت إلى حصر الكتب الصادرة في الفترة من (١٨٥١-١٩٣٩) والموجودة في مكتبات ولاية Ohio ، لمعرفة الحالة المادية لها ؛ وتحديد نسبة الكتب التي لم تعد متاحة (المفقودة أو المسروقة) من هذه المجموعات . وبلغ عدد المجلدات التي تم فحصها (٢,٠٧٨) مجلد، كانت موزعة على (١٠٩) مكتبات مختلفة (أكاديمية ، وبحثية ، وعامة ، وأخرى) في الولاية . وقد أثبتت الدراسة أن السرقة مشكلة أخطر من الإتلاف نتيجة الاستخدام أو التلف نتيجة العوامل الطبيعية ؛ حيث وصلت نسبة السرقة في المجموعات موضوع الدراسة إلى (٥٧,٤%) من إجمالي المجموعات . كما بينت الدراسة أن الحالة المادية للكتب أفضل في المكتبات الجامعية منها في المكتبات العامة[٢٧] .

أمـــا فـي إطــار الدراسات التي تناولت جرائم الشغب ؛ فنجد دراسة قام بها H. McGrath و A. Goulding في عام ١٩٩٦م للتعرف إلى المشكلات التـي يسببها المستفيدون وذلك من خـلال إجراء مقابلات مع موظفي أربع مكتبات عامـة . وقد وجدا أن الاعتداء الجسدي من الأمور النادرة ؛ إلا أن الاعـتداء اللفظـي واسـع الانتـشار . وقـدمت الدراسـة فـي نهايـتها أسـاليب المكافحـة للتخلص من تلك المشكلات[٢٨] . ودراسـة مسحية قام بها S. B. Hagloch علـى المكتـبات العامــة بـولاية Ohio ، للتعـرف إلــى سياســات الاسـتخدام للإنتـرنت وكـذلك بــرامج الترشـيح بهـا لمـنع إسـاءة اسـتخدام الإنتـرنت ، ووجـدت الدراســة أن (١٧%) مـن المكتـبات تـستخدم بـرامج للترشيح[٢٩] .

كما ظهر بحث عام ٢٠٠١م قام بـه A. I. Alao تناول مشكلة وضـع أوعية المعلـومات فـي غير أماكنها، رغبة في الوصول إلى نتائج تخفف من هذه المشكلة فـي المكتبات وتجعل المكتبات أكثر قدرة على التعامل معها . وتنـصب أهداف الدراسـة علـى تحديد أي ارتباط مهم بين الكتب التي يخفيها الطـلاب وبين عدة عوامل هـي: الطـبعات الموجـودة بالمكتبة، وعـدد النسخ التــي تملكهــا المكتـبة ، وعـدد العـناوين المـرتبطة بالكـتب فــي المقتنـيات، وظهورها أو عدم ظهورها فـي قائمـة القـراءة (القائمـة التـي يضعها أسـتاذ المـادة)، ونـوع المـواد (مثل، مسموح بإعارتهـا أم أنهـا مـراجع) . ولتحقيق أهداف الدراسـة؛ تـم إجراء مسح لبعض المكتبات لتحديد أكثر المكتبات التي تعانـي من حـدوث هـذه المشكلة بهـا ؛ ووقـع الاختيار علـى المكتبة المركزية بجامعـة Ilorin . واسـتغرقت الدراسـة شـهرين متتالـين ؛ وكــان الـبحث يـتم

مرتين أسبوعيًّا في المكتبة لالتقاط الكتب الموضوعة في غير أماكنها . ومن المذهل أن النتائج قد أوضحت عدم وجود ارتباط كبير بين إخفاء الكتب والفروض الموضوعة لهذه الدراسة ، مما يعني أن الطلاب يُخفون أوعية المعلومات لأسباب أخرى غير التي توقعتها الدراسة . ونتيجة لندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع لم يستطع الباحث إجراء المقارنات حتى يتمكن من الخروج بنتائج تفسر هذه الأسباب ؛ لذا اقترح في نهاية الدراسة إجراء المزيد من الدراسات لتأكيد النتائج التي توصل إليها أو نفيها . ومن أهم التوصيات التي قدمها الباحث حتى يمكن التخفيف من آثار هذه المشكلة على المكتبات اتباع سياسة جيدة لإعادة ترفيف أوعية المعلومات[٣٠]

.

ولمعرفة أنواع الجرائم التي تحدث في المكتبات العامة بجميع أنحاء الولايات المتحدة الأمريكية حاول Alan Jay Lincolin وCarol Zall Lincolin من خلال دراسة قاما بها عام ١٩٨٧م للتعرف إلى تأثير هذه الجرائم في المكتبات والعاملين فيها ، والأساليب التي تستخدمها المكتبات لمكافحتها. وبلغ عدد الاستبانات التي تم توزيعها بالبريد (٢٩٢٠) استبانة، عاد منها (١٦٤٧) استبانة. وأوضحت الدراسة حدوث عدة أنواع من الجريمة في المكتبات العامة بالولايات المتحدة الأمريكية، هي: التخريب المتعمد، والسرقة، ومشكلات متعلقة بسلوك المستفيدين، والاعتداء، والحرائق المتعمدة. كما أشارت نتائج الاستبانة إلى وجود نوعين من تكلفة الجريمة هما التكلفة المباشرة والتكلفة غير المباشرة، وتشتمل التكلفة المباشرة على قيمة الممتلكات المفقودة أو التالفة، وقيمة الأموال المأخوذة، والتكلفة الطبية لعلاج الضحايا، والمرتبات المفقودة،... إلخ. أما

التكلفة غير المباشرة فتشتمل على أي تغيرات تحدث بسبب الخوف أو توقع حدوث الجريمة. كما بينت الدراسة تأثير الجريمة(٣١) ، وكذلك تنوع وسائل الحماية المستخدمة في المكتبات العامة الأمريكية(٣٢) .

وأرسل A. M. Chavez استبانات في عام ١٩٩٣م إلى المكتبات الأكاديمية (مكتبات الكليات ذات السنوات الأربع، ومكتبات الجامعات) في ولاية Texas لدراسة الأمن والجريمة فيها. وأوضحت النتائج استخدام المكتبات لبعض النظم الأمنية لحفظ الأمن بداخلها، كما بينت السياسات والإجراءات الأمنية بها . وفي نهاية الدراسة تم ذكر الوسائل التي تساعد المكتبات في تحقيق الأمن(٣٣).

وفي الاتجاه نفسه أجرى Michael Lorenzen دراسة مسحية لـ (١٠٤) مكتبات أكاديمية في ولاية Ohio لتحديد كيفية تعريف هذه المكتبات للمشكلات الأمنية، وما هي أنواع المشكلات الأمنية الموجودة بها، وما هو حجم هذه المشكلات . ولقد كشف المسح المكون من (١١) سؤالا عما يلي: أن القليل من مكتبات ولاية Ohio الأكاديمية لديه سياسة أمنية مكتوبة، وأن عددًا كبيرًا يرى أن سرقة المواد تمثل مشكلة، وأن مكتبات قليلة ترى أن إتلاف الدوريات قد يكون مشكلة، وأن معظم المكتبات تستخدم نظامًا أمنيًّا إلكترونيًّا، وأن معظم المكتبات لديها مشكلات مع المستفيدين بالرغم من أن معظمهم ليس مجرمًا بطبعه(٣٤) .

كما أجرى الباحث نفسه سلسلة من الأبحاث على المكتبات العامة في مختلف الولايات المتحدة ؛ حيث قام خلال صيف ١٩٩٦م بمسح للمكتبات العامة بولاية Missouri ، بغرض تحديد أبرز الموضوعات ذات العلاقة

بالأمن في المكتبات العامة بالولاية . وقد تناول المسح الجوانب ذات العلاقة بنظم الحماية الإلكترونية والسياسات المكتوبة ذات العلاقة بأمن المكتبات والمعلومات ، إضافة للحوادث الفعلية التي وقعت . وقد وجدت الدراسة أن المشكلة الأمنية الكبرى تتركز في المضايقات والتحرش الذي يتعرض له العاملون والعاملات في هذه المكتبات وروادها(٣٥) . كما أجرى دراسة مسحية عام ١٩٩٧م للغرض نفسه على المكتبات العامة في ولاية Illinois . وقد تم توزيع استبانات على خمسين مكتبة عامة (استجابت ٤٣ مكتبة) ، وتبين من تحليلها أن أكثر من نصف هذه المكتبات تعاني من مشكلات أمنية وسرقة المواد . وإضافة لذلك فقد تبين أن إيذاء الموظفين والرواد والتحرش بهم هو أكبر هذه المشكلات التي تعاني منها المكتبات العامة في ولاية Illinois (٣٦) . واستكمالا لسلسلة الأبحاث التي يجريها الباحث ؛ أجرى مسحًا في ١٩٩٧م لتحديد قضايا الأمن في مكتبات Ohio العامة . وتم توزيع الاستبانة على (١٠٠) مكتبة ذات أحجام مختلفة ، اكتمل منها نسبة (٧٠ %) . ووُجهت الأسئلة التالية للعاملين في هذه المكتبات: هل تعتقد أن الأمن يُعتبر مشكلة في مكتبتك ؟ وهل تعتقد أن إتلاف الدوريات يُعتبر مشكلة في مكتبتك ؟ وهل تعتقد أن سرقة مواد المكتبة تُعتبر مشكلة في مكتبتك ؟ وهل حدث أن تم القبض على موظف أو مستفيد أو طرد أيٍّ منهما من المكتبة بسبب إتلافه للدوريات في العام الأخير ؟ وهل حدث أن تم القبض على موظف أو مستفيد أو طرد أيٍّ منهما من المكتبة بسبب سرقة مواد المكتبة في العام الأخير ؟ وهل حدث أن تم القبض على موظف أو مستفيد أو طرد أيٍّ منهما من المكتبة بسبب ترويع الموظفين أو المستفيدين أو التحرش بهم

فــي العـام الأخيـر ؟ وهل تمتلك مكتبتك نظـام أمنٍ إلكترونيًا ؟ وهل تمتلك مكتبتك سياسـة أمـن مكتوبة ؟ . وقد أوضحت النتائج أن الأمن مشكلة كبيرة فـي المكتبات . وأن التحـرش بموظفـي المكتبة والمستفيدين هـي المشكلة الكبرى . وأن أنظمـة الأمـن الإلكترونية واسعة الانتشار وفعالـة فـي ردع اللصوص والإمساك بهم[٣٧] .

وفي عام ١٩٩٩م قام D. C. Duggar بدراسة تناول فيها موضوع الأمن والجريمة في المكتبات الطبية في جنوب الولايات المتحدة الأمريكية ، وكان الهدف منها تحديد نوع الجرائم التي تحدث في تلك المكتبات ، والإجراءات والممارسات المطبقة والسياسات المعتمدة المتعلقة بهذا الموضوع فيها ، وتأثير الجرائم فيها وفي موظفيها . وتبين للدراسة أن معدل الجريمة ثابت ، وقد قدمت الدراسة بعض التوصيات التي يمكن من خلالها التقليل من حدوث الجرائم في المكتبات[٣٨].

٢/١/١ دراسات السلوك غير السوي في مكتبات دول الكومنولث :

تمت مجموعة دراسات وأبحاث على مكتبات بريطانيا ودول مجموعة الكومنولث ، وذلك لمعرفة حجم الإتلاف والسرقة والشغب في تلك المكتبات وطرق مكافحتها ، ونتعرف فيما يلي إلى أهم هذه الدراسات .

١/٢/١/١ دراسات السلوك غير السوي في مكتبات بريطانيا :

قام مركز (CLAIM) Center for Library and Information Management عام ١٩٩٠م بتوزيع استبانات على (٣٠٠) مكتبة عامة في بريطانيا لقياس حجم ما يحدث لديها من عمليات سرقة وإتلاف للكتب . وأجاب عن أسئلة

الاستبانة (٢٠٩) مكتبـات، وكـانـت الإحصـاءات التـي قدمـوها كإجابـات إحصاءات تقديرية، وذكر (٥٨%) من المكتبات حدوث حادث إتلاف كتب متعمد واحد بها علـى الأقـل، وذكـرت (٤٠%) حـدوث أكثـر مـن ست حوادث لسرقة المواد المرجعية ، وأوضحت (٧٥%) من المكتبات حدوث سرقة واحدة على الأقل للممتلكات الشخصية . وكان من الواضح أن المكتبة الخالية تمامًا من الجريمة هي مكتبة غير طبيعية[٣٩] .

كما قام في العام نفسه Mick Gregson و Allison Hocking بتصميم دراسة لمعرفة مدى انتشار السرقة والإتلاف في إحدى المكتبات الجامعية في إنجلترا . والتعرف إلـى وجهات نظر الطلاب حول سرقة أوعية المعلومات وإتلافها ، وتأثير هذه الممارسات، والطرق التي يرون أنها مناسبة لمكافحة تلك المشكلات . وجُمعت بيانات الدراسة من خلال استبانة تم توزيعها على الطلاب ، وكشف تحليل الاستبانات عن أن الطلاب يتأثرون بسرقة أوعية المعلومات ، ويرون ضرورة تطبيق العقوبات المناسبة علـى مرتكبـي تلك الممارسات . ومن أهم الأساليب التي اقترحها الطلاب لمواجهة هذه المشكلات ؛ المراقبة ، وتوفير أكثر من نسخة من الكتب المطلوبة بكثرة ، وتوعية الطلاب بأهمية المكتبة وضرورة الحفاظ عليها[٤٠] .

وتمت دراسة خلال عامي ١٩٩٩- ٢٠٠٠م، على مراكز مصادر التعلم Learning Resource Centers فـي الكليات الصغيرة البريطانية والتـي يُطلق عليها Sixth Form College ويتراوح أعمار الطلاب في هذه الكليات بين ١٦ - ١٩ عامًا، ويبلغ عددها (١٠٧) كليات . وكان الهدف من هذه الدراسة

تحديد أنواع السلوك المزعج في مراكز مصادر التعلم بالكليات السابق ذكرها ، ووضع الأساليب المثلى لإدارة مثل هذا السلوك، وتقديم التوصيات من أجل ممارسة أفضل . وتم توزيع استبانات على المراكز لجمع المعلومات المطلوبة للدراسة، ولجمع المزيد من المعلومات بصفة شخصية قام الباحث بإجراء مقابلات شخصية مع مديري (١٥) مركزًا . كما قام الباحث أيضًا بدراسة مدى توافر اللوائح والسياسات التي تتعامل مع مثل هذا السلوك في المراكز، واقترح عقوبات تُطبق على منتهكي قواعد المكتبة(٤١).

٢/٢/١/١ دراسات السلوك غير السوي في مكتبات نيجيريا :

تنبه Nwamefor R. إلى مشكلة الأمن في المكتبات الجامعية النيجيرية، لذا قام بدراسة هذه المشكلة في عام ١٩٧٤م بحثا وراء أنواعها، وأسبابها، وأساليب مكافحتها(٤٢) . كما حاول Benjamin O. Alafiatayo في عام ١٩٨٦ م التعرف إلى المشكلات التي يرتكبها المستفيدون في ذلك النوع من المكتبات، ووجد أن أكثر المشكلات حدوثًا هي التأخر في رد أوعية المعلومات المعارة، وإتلاف أوعية المعلومات وسرقتها، وقد قام بدراسة الأسباب الكامنة وراء ذلك، واقترح بعض الأساليب التي يرى أنها تخفف من وطأة هذه المشكلات(٤٣) .

كما قام G. T. Onadiran عام ١٩٨٨م بدراسة تبحث في مدى انتشار سرقة الكتب ، والأساليب الأمنية والسياسات الإدارية المستخدمة لمنع هذه السرقة ، وطرق تثقيف المجتمع الجامعي بتأثير سرقة الكتب . وذلك من

خلال توزيع استبانة على جميع المكتبات الجامعية الموجودة في نيجيريا ، والبالغ عددها (٢٢) مكتبة استجاب منها (١٨) مكتبة . وقد كشفت الدراسة عن أن سرقة الكتب مشكلة قاسية في ثلاث جامعات، وعن عدم وجود إحصاءات بالمقتنيات المفقودة في إحدى عشرة مكتبة . كما أوضحت النتائج أن اكتشاف السرقة عادة ما يتم عند مخارج المكتبة ، ومن خلال التفتيش المفاجئ لنزل الطلاب. أما عقوبات سرقة الكتب، فإنها تشتمل على الطرد من الجامعة والحرمان من حق استخدام المكتبة . وتتمثل الطرق المستخدمة لتثقيف مجتمع الجامعة بتأثير سرقات الكتب في المناقشات التي تتم في اجتماعات الجامعات . وتنتهي الدراسة بإدراج اقتراحات لمنع سرقة الكتب في المكتبات الجامعية بنيجيريا أو تقليلها[٤٤] .

كما حاول I. K. Antwi عام ١٩٨٩م الوقوف على طبيعة مشكلة سرقة الكتب في مكتبة جامعة Abubakar Tafawa Balewa University , Bauchi ، وذلك من خلال تحليل البيانات التي توافرت لدى المكتبة نتيجة ما قامت به من إجراءات لاستعادة الكتب المسروقة منها، تلك الإجراءات التي تمثلت في تفتيش نزل الطلاب ومنازل الموظفين المخالفين. وتبين من الدراسة وجود عدة أساليب يستخدمها الطلاب لسرقة الكتب من المكتبة؛ منها التسلل بالكتب إلى خارج المكتبة عند انقطاع التيار الكهربي، ومحو علامات ملكية المكتبة للكتاب، واستبدال الاستمارات الخاصة بالكتب المعارة بكتب أخرى لم تتم استعارتها . ومن الأعذار التي ذكرها الطلاب لتبرير وجود كتب تخص المكتبة لديهم ؛ أنهم وجدوا هذه الكتب في الحجرة عند إقامتهم بها متروكة من قبل الطلاب الذين كانوا يسكنون بها قبلهم، أو أنهم وجدوها في قاعة

الاستماع بالجامعة فأخذوها رغبة منهم في إعادتها للمكتبة. أما مبرر الموظفين فكان الحاجة إلى هذه الكتب للاستعداد للامتحانات ، وأكدوا أنهم كانوا سيعيدونها إلى المكتبة مرة أخرى . وذكرت الدراسة العقوبات التي طبقتها المكتبة على المخالفين ؛ وبينت الإجراءات التي وضعتها المكتبة لمنع حوادث السرقة(٤٥) .

وفي أول محاولة للتعرف إلى المشكلات الأمنية في المكتبات غير الجامعية بنيجيريا، قام M. Afolabi و V. E. Nanna بدراسة المشكلات الأمنية في ست مكتبات متخصصة . وقد تبين من الدراسة أن أكثر المشكلات خطورة وجدية هي إتلاف أوعية المعلومات ، والسرقة، والتأخر في إعادة أوعية المعلومات المعارة من المكتبة ؛ بالإضافة إلى مشكلات أخرى عانت منها هذه المكتبات ، مثل انتشار الفطريات والغبار والحشرات والإشعاعات المضرة بالكتب والتي لا تتوافق مع المعايير المهنية، وإضافة لذلك أبرزت الدراسة مخاطر الحرائق وتسرب المياه في هذه المكتبات(٤٦) .

وفي عودة مرة أخرى للمكتبات الجامعية ، أجرى الباحث A. Abifarin عام ١٩٩٧م بحثًا لدراسة القضايا الأمنية في مكتبة University of Agriculture في Abubakar . وقد اعتمد الباحث على ملاحظاته التي استقاها من التقارير والسجلات الخاصة بقسم خدمات القراء ومقابلته لاختصاصيي خدمات القراء بالمكتبة . وقد أوضحت الدراسة أن الطلاب أكثر فئة تسرق مواد المكتبة وتعبث بها ، وأن أبرز طرق سرقة هذه المواد هو إخفاؤها معهم لحظة الخروج ، وذلك عبر تحين فرصة انشغال المسئولين وشغل انتباههم بأشياء أخرى ، أو التعاون المدفوع الثمن مع بعض العاملين في

المكتبة . وقد أوصت الدراسة بمجموعة من الخطوات للتقليل من حجم هذه المشكلات الأمنية، فركزت على تدريب الاختصاصيين، وتحسين أوضاع العاملين في مجال أمن المكتبة وموادها وزيادة عددهم، وتحسين أوضاع أمن المكتبة واستخدام المراقبة أو المتابعة الإلكترونية(٤٧) .

وأجرى .Bello, M. A دراسة للتعرف إلى مشكلات سرقة أوعية المعلومات وإتلافها في مكتبات الجامعات التقنية النيجيرية . ولتحقيق أهداف الدراسة أرسل الباحث استبانات إلى تلك المكتبات (عددها تسع مكتبات ، استجابت سبع منها للدراسة) . وأشارت النتائج إلى أن أمن أوعية المعلومات مهدد في تلك المكتبات ، وأن مراقبة مخارج المكتبة تتم على أيدي أفراد غير مدربين (وجدت الدراسة أن بعضهم لا يعرف القراءة والكتابة) . كما بينت أن أكثر الأوعية تعرضًّا للإتلاف والسرقة هي الدوريات والأوعية المرجعية. وتنتهي الدراسة بمجموعة من الأساليب التي يقترحها الباحث لتوفير الأمن لأوعية المعلومات في تلك المكتبات(٤٨).

كما شهد القرن الحادي والعشرون منذ بدايته الكثير من الدراسات المتعلقة بقضايا الأمن في المكتبات النيجيرية ، فهناك دراسة صدرت في عام ٢٠٠٠م حاولت التعرف إلى علاقة طلاب الجامعات النيجيرية بقضايا سرقة الكتب وتمزيقها والعبث بها في المكتبات الجامعية . وقد اعترف (٤١٦) من (١٢٨٠) طالبًا وطالبة تم توزيع الاستبانة عليهم بأنهم يقومون بهذه الأفعال . كما تبين أن كل مواد المكتبة وخاصة المرجعية منها والمصادر الخاصة بالعلوم البحتة والتطبيقية هي الأكثر عرضة لمثل هذه

الممارسات . وكانت الأنانية من أهم الأسباب التي ذكر الطلاب أنها تشجعهم على ارتكاب مثل هذا السلوك(٤٩) .

كما أعد H. M. Abareh دراسة في عام ٢٠٠١م لجمع المعلومات حول أفضل الطرق لتخفيض التهديدات التي تسببها السرقة والإتلاف في المكتبات الجامعية بنيجيريا . وقد ركزت الدراسة على فئتين مختلفتين من المستفيدين ؛ هما طلاب المرحلة الجامعية الأولى ، وطلاب ما بعد التخرج وذلك من خلال توزيع استبانة في Abubakar Tafawa Balewa University Library, Bauchi وتحليلها باستخدام النظام الإحصائي (SPSS)، في محاولة لتحديد الأسباب التي تدفع الطلاب لسرقة كتب المكتبة وإتلافها(٥٠) .

وقام N. A. Ajayi في عام ٢٠٠٣م بإجراء دراسة للتعرف إلى ما إذا كان هناك اختلاف في استخدام كتب المكتبة بعد إدخال سياسة الأرفف المغلقة في Hezekiah Oluwasanmi Library بجامعة Obafemi Awolowo University بنيجيريا بسبب سرقة الكتب ، وقد تم توزيع استبانة على عينة عشوائية من الطلاب بلغ عددهم (١١٠٠) طالبٍ . وبينت النتائج رضا الطلاب عن استخدام هذه السياسة ، كما بينت عدم وجود اختلاف بين طلاب الأقسام العلمية والأقسام غير العلمية في تفضيل استخدام الأرفف المغلقة(٥١) .

واستكمالا للبحث السابق ، قام المؤلف نفسه بالتعاون مع B. O. Omotayo في عام (٢٠٠٤م) بإعداد استبانة لطلاب المرحلة الجامعية الأولى بجامعة Obafemi Awolowo University بنيجيريا ، وأتبعوها بمجموعات

مناقشة لجمع المعلومات عن إدراك الطلاب لأساليب السرقة المستخدمة ، والاتجاهات السائدة حول تأثير السرقة في الأداء الأكاديمي واستخدام المكتبة . وقد أوضحت الدراسة أن أسباب حدوث تلك الظاهرة تتمثل في: عدم الإحساس باحتياجات المستفيدين الآخرين ، وتكلفة الكتب المرتفعة ، وعدم اكتشاف السرقات السابقة ، وخروج المستفيدين باندفاع أثناء انقطاع التيار الكهربي . كما بينت أن الطلاب يرون أن ظاهرة الإتلاف والسرقة تؤثران سلبًا في استخدامهم للمكتبة ، وأن الرجوع إلى استخدام الأرفف المغلقة ربما يكون أحد الحلول لهذه المشكلة[٥٢] .

٣/٢/١/١ دراسات السلوك غير السوي في مكتبات تنزانيا :

تعد الدراسة التي أجراها Jangawe Msuya في عام ١٩٨٩م من أهم الدراسات التي تمت على المكتبات الجامعية بتنزانيا . وكان الهدف منها إجراء مسح للدوريات التالفة في مكتبة University of Dar es Salaam ، وناقش الباحث نتائج الدراسة ، وعرض الأسباب التي ساعدت في ظهور تلك المشكلة، كما قدم بعض الاقتراحات للقضاء عليها[٥٣] .

٤/٢/١/١ دراسات السلوك غير السوي في مكتبات غانا :

وفي إطار الدراسات التي أجريت على المكتبات الجامعية بغانا نشر A. Alemna دراسة مسحية عام ١٩٩٢م تناولت إجراءات الأمن في المكتبات وسرقة الكتب وإتلافها. وقد تبين من خلال تحليل استبانة تم توزيعها على جامعات غانا الثلاث أن المكتبات جميعها متأكدة من وجود حالات سرقة وإتلاف بموادها ، ولكنها لا تستطيع معرفة درجة هذه السرقات ومستوياتها وذلك لغياب

سجلات تخص هذه الحالات في كل المكتبات التي تمت دراستها . وقد اختتمت الدراسة بتوصيات تتعلق بإجراءات حماية يمكن تطبيقها في هذه المكتبات[٥٤] . واستكمالا لهذا الموضوع ، قام الباحث نفسه في عام ١٩٩٦م بدراسة مسحية أخرى لتلك المكتبات لدراسة سلوك المستفيدين غير السوي بها ، وخاصة ما يتعلق بإحداث الضوضاء ، والتأخر في رد أوعية المعلومات المعارة ، والنوم . بالإضافة إلى سرقة أوعية المعلومات وإتلافها[٥٥] .

٥/٢/١/١ دراسات السلوك غير السوي في مكتبات جنوب إفريقيا :

وفيما يتعلق بالدراسات التي قامت على مكتبات جامعات جنوب إفريقيا أعد Kaniki A. M و P. Sewdass دراسة تناقش طبيعة سرقة الكتب في مكتبة University of Durban Westville (UDW) . وقد اعتمدت الدراسة على تحليل سجلات جرائم الممتلكات الموجودة بالجامعة لجمع المتغيرات المطلوبة للدراسة ، مثل أسباب السرقة التي دفعت المستفيدين إلى ارتكاب هذا السلوك ، ومجال الدراسة الذي تخصص فيه الطالب ، والنوع (ذكر ، أنثى) . ووجدت الدراسة أن الأسباب المعطاة لسرقة الكتب لا تعطي رؤية كاملة لأسباب السرقة ؛ لأنها تعتمد على وجهة نظر الأشخاص المتورطين في الجريمة[٥٦] .

٦/٢/١/١ دراسات السلوك غير السوي في مكتبات الهند:

أجرى M. S. Rana في عام ١٩٦٩م دراسة حالة حول مشكلة إتلاف الكتب في مكتبة Kirori Mal College Library، للتعرف إلى حجم تلك المشكلة بها[٥٧] . وأعد S. C. Verma و B. L. Gupta دراسة مسحية في

عام ١٩٧١م على (٣٧) من المكتبات الجامعية بالهند ، للتعرف إلى حجم الكتب المفقودة . وكشفت الدراسة عن أهم الأسباب الكامنة وراء تلك المشكلة، ومنها: النقص في عدد أمناء المكتبة وكفاءتهم، وعدم ملاءمة خدمات المكتبات لاحتياجات الطلاب. واختتمت الدراسة ببعض التوصيات لتقليل عدد الكتب المفقودة من تلك المكتبات[٥٨] . وتبع ذلك الدراسة التي قام بها S. D. Vyas و B. S. Panwar في عام ١٩٧٥م لتحليل حالة سرقة كتب المكتبة التي قام بها طالب في كلية من كليات Delhi ، رغبة منهما في التعرف إلى الظروف المحيطة بحدوث مثل هذه الحالات ، واقتراح الحلول لها[٥٩] .

وقام Renu Arora في عام ١٩٨٢م بدراسة عينة من المكتبات الجامعية في University of Delhi ، وقد وصل عدد العينة إلى (١٧) مكتبة . وأوضحت نتائج الدراسة أن (٣٨%) من المقتنيات تُفقد سنويًّا، وأن (٢٤ %) منها تتعرض للإتلاف، وأن (١٧,٥%) منها يتم وضعها في غير أماكنها[٦٠] . واختار Benjamin O. Alafiatayo في عام ١٩٨٧م عينة مكونة من (١٤٤) طالبًا من طلاب الجامعة لقياس اتجاهاتهم نحو إتلاف أوعية المعلومات وسرقتها . وقد اعترف (٦,٩٤%) منهم بالسرقة، بينما اعترف (١٠,٤٢%) منهم بالإتلاف . وحاولت الدراسة التعرف إلى الاختلافات بين من قاموا بارتكاب السرقة و/أو الإتلاف ومن لم يقوموا بذلك ، وتبين أن مرتكبي هذا السلوك غير السوي يفعلون ذلك لاعتقادهم بأن ذلك أمر سهل ، وأنهم لن يُضبطوا . واقترحت الدراسة بعض أساليب المكافحة ومنها : تعليم الطلاب ، ودفع غرامة[٦١] .

وقام كل من S. A. Sornam و A. Shyla عام ١٩٩٧ بإعداد استبانة للتعرف إلى آراء الطلاب حول مشكلة سرقة أوعية المعلومات وإتلافها ، واقتراحاتهم للتغلب عليها[٦٢] . وأرسل M. Kumbar في عام ٢٠٠٠م استبانة إلى (١٧) مكتبة جامعية في Shimoga City Karnatak بالهند للتعرف إلى حجم مشكلة السرقة بها ، وقد بينت النتائج أن تلك المكتبات تعاني من هذه المشكلة بنسب مختلفة ، و تركزت معظم الاقتراحات حول فائدة استشارة الطلاب والحصول على نصيحتهم كأسلوب طويل المدى لتقليل سرقة الكتب[٦٣] .

كما أجرى N. Parvathamma و Gavisiddappa Anandhalli دراسة في عام ٢٠٠١م تتمثل أهدافها في: اكتشاف نسبة الطلاب الذين قاموا بأفعال جانحة مثل سرقة الكتب وتمزيقها ووضعها في غير أماكنها في ثماني مكتبات بكليات الهندسة موجودة في ولاية Karnataka الهندية، وكذلك التعرف إلى اتجاه الطلاب نحو مثل هذه الأفعال الجانحة، وأسباب ارتكاب مثل هذه الأفعال ، واتجاهات الطلاب والأمناء بهذا الصدد، والعقوبات المقترحة، والطرق الوقائية التي ينبغي استخدامها للتقليل من مثل هذه الأفعال . وقد تم تصميم مجموعتين من الاستبانات للطلاب والأمناء ، حتى يمكن الحصول على البيانات المطلوبة للدراسة . وقد أشارت الدراسة إلى أن (٤٣%) من العينة قاموا بأعمال جانحة مثل السرقة ، الإتلاف و/ أو وضع الكتب في غير أماكنها في المكتبات وهى نسبة كبيرة. ويشير اتجاه الطلاب غير الجانحين إلى أنهم لا يعتبرون السرقة ، أو الإتلاف ، أو وضع الكتب في غير أماكنها عدوانًا جديًا ، بالرغم من أنه يؤثر في وصولهم للمواد التي

يريدونها . وبينت الدراسة تنوع الأسباب التي تدفع الطلاب لسرقة أوعية المعلومات وإتلافها ، وأوضحت أيضًا العقوبات التي تُطبق عند ضبط حالة تلبس، وأُختتمت بعرض الاقتراحات للتخفيف من هذه المشكلات(٦٤) .

٣/١/١ دراسات السلوك غير السوي في مكتبات الدول العربية :

تبين من مسح الإنتاج الفكري لدراسات الممارسات غير السوية في مكتبات الدول العربية ، وجود أربع دراسات ميدانية فقط في هذا المجال ، وذلك على النحو الموضح في السطور التالية:

ظهر أول عمل أكاديمي يدرس ظاهرة السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات بشكل مباشر عام ١٩٩٧م، عندما نشر "سليمان بن صالح العقلا" بحثًا كان يهدف إلى دراسة ظاهرة الإساءة إلى مقتنيات المكتبات الجامعية من قبل الطلاب ، وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات التالية: ما نوع المخالفات التي يرتكبها الطلاب ؟ وما المستوى الدراسي للطلاب المخالفين ؟ وما الكليات التي ينتمون إليها ؟ وما أسباب زيارتهم للمكتبة في أثناء وقوع المخالفة ؟ وما الأسباب التي تدعو الطلاب إلى ارتكاب المخالفات ؟ وما أفضل الحلول للقضاء على المخالفات أو التقليل منها ؟ .

واقتصرت بيانات هذا البحث على رواد المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود بالرياض من فئة الطلاب ، وتم استثناء أعضاء هيئة التدريس والموظفين ؛ وذلك لأن الطلاب غالبًا هم الشريحة الأكبر التي تستخدم المكتبة ، وهم الفئة الأكثر ارتكابًا للمخالفات بالمكتبة ، كما تم استثناء الطالبات ؛ لأن مخالفاتهن كانت قليلة جدًّا. وأُستخدم منهج دراسة الحالة في هذا البحث ، وكذلك بعض العمليات الحسابية مثل حساب التكرار والنسب

المئوية لتحليل البيانات . واعتمد البحث على عدد من المصادر أهمها: بيانات إحصائية تم الحصول عليها من مخرجات الحاسب الآلي تبين عدد الكتب المعارة والمتأخرة والمفقودة ، وملفات المخالفات لدى شئون المكتبات بجامعة الملك سعود ، وهي ملفات تحتوي على تقارير المخالفات مفصلة بأنواعها، وأسماء الطلاب المخالفين وكلياتهم ، وأسباب المخالفات، وبلغ عدد الاستمارات الموجودة في ملفات المخالفات (١٩٣) استمارة، وقد تم الاعتماد على الملفات التي تغطي الفترة من بداية سنة ١٤١٣هـ إلى نهاية ١٤١٦هـ. واستبانة تم إرسالها إلى رؤساء الأقسام في مكتبات جامعة الملك سعود للتعرف إلى آرائهم واقتراحاتهم حول ظاهرة الاستعمال السيئ لأوعية المعلومات، واشتملت الاستبانة على سؤالين مفتوحين يطلب الأول تحديد الأسباب التي تدعو الطلاب إلى ارتكاب المخالفات في المكتبة مرتبة حسب الأهمية، ويطلب الثاني تحديد المقترحات التي تساعد على القضاء على ارتكاب المخالفات أو الحد منها مرتبة حسب الأهمية . وبلغ عدد الاستبانات التي أُرسلت إلى رؤساء الأقسام عشر استبانات تم الإجابة عنها جميعًا . وقد بينت الدراسة أنواع المخالفات في المكتبة، وفئات مرتكبيها والكليات التي ينتمون إليها، والأسباب التي دفعتهم لذلك، ثم حاولت الدراسة بعد ذلك وضع بعض التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تساعد المكتبة في القضاء على المخالفات والوصول إلى مستويات أفضل من الخدمات المكتبية المطلوبة لروادها[٦٥] .

أما الدراسة الثانية فكانت عام ٢٠٠٢م وهي دراسة قامت بها "فاتن سعيد بامفلح" للتعرف إلى الأساليب المتبعة لحماية المعلومات في شبكة

المكتبات بجامعة أم القرى من حيث الحماية الفيزيائية (المادية) ، وضبط الوصول للشبكة ومواردها، وبرامج الحماية ضد الفيروسات ، والنسخ الاحتياط، والحماية من خلال الأشخاص (الموظفين والمستفيدين) . وفيما يتعلق بالمستفيدين، توصلت الدراسة إلى أن الشبكة، تقوم بما يلي: لتجنب سوء استخدام المستفيدين من خدمات المكتبات للشبكة، فإن استرجاع المعلومات من خلال شبكة الإنترنت يتم في المكتبة المركزية للطلاب عن طريق الموظف المختص بعد تعبئة المستفيد نموذجًا مخصصًا لذلك، أما في المكتبة المركزية للطالبات فيتاح استخدام النظام للمستفيدات سواء أكان ذلك عن طريق الموظفة المختصة أم عن طريق المستفيدة نفسها ؛ إلا أن المكتبة تتبع بعض الخطوات لحماية أمن الشبكة ومواردها ومن ذلك:

أ- مراقبة المكان من قبل الموظفة المختصة لملاحظة سوء استخدام الأجهزة وموارد الشبكة من قبل بعض المستفيدات .

ب- تقديم خدمات تدريب على استخدام النظام للمستفيدات ، وذلك لتجنب الاستخدام الخاطئ من قبل بعضهن .

ج- منع استخدام المستفيدات للأقراص المرنة إلا بعد عرضها على الموظفة المختصة للتأكد من خلوها من الفيروسات .

د- توعية المستفيدات وإرشادهن حول استخدام الخدمات الإلكترونية .. وتحرص المكتبة على سبيل المثال على أن توضح للمستفيدات السبب الذي يدعو إلى ضرورة عرض الأقراص المرنة على الموظفة ، وتعلن

المكتبة ضوابط استخدام الخدمات الإلكترونية في لوحة إرشادية في موقع تقديم الخدمة[٦٦] .

أما الدراسة الثالثة التي أجريت في العام نفسه (٢٠٠٢م) وقام بها "حسن عواد السريحي" ، فكانت عبارة عن دراسة حالة لمكتبة جامعة الملك عبد العزيز بجدة . ولم تكتف الدراسة بتناول الممارسات والإجراءات الأمنية في هذه المكتبة ، وتقديم التوصيات المناسبة فقط . ولكنها حاولت أيضًا تحقيق أهداف أخرى ، تتمثل في: إبراز موضوع أمن المكتبات ومقتنياتها والعاملين بها والمستفيدين منها وسلامتهم ؛ والإسهام في إثراء الإنتاج الفكري المتخصص في مجال أمن المكتبات ومراكز المعلومات ؛ وتأكيد أهمية التنبيه لمخاطر الظروف الطبيعية وتهديداتها المتمثلة في التعرض للحرائق أو الفيضانات أو التسربات وتصدع المباني والسرقة والتخريب ، جنبًا إلى جنب مع الاهتمام بمخاطر النظم الآلية الحديثة وتعدد جرائمها ومشكلاتها .

وحاولت الدراسة الوصول إلى تحقيق الهدف منها ، من خلال وضع بعض الأسئلة والعمل على الإجابة عنها، وهذه الأسئلة هي: ما أبرز المخاطر التي تؤثر في أمن المكتبات وسلامتها ؟ وما الممارسات والإجراءات التي تتبعها مكتبة جامعة الملك عبد العزيز بجدة لحماية نظمها الآلية ؟ وما الممارسات والإجراءات التي تتبعها تلك المكتبة لحماية مقتنياتها ومحتوياتها ؟ وهل تبنت المكتبة سياسات واضحة ومكتوبة لضمان أمن مقتنياتها ونظمها ومحتوياتها وسلامتها ؟ . وقد توصل الباحث إلى الكثير من النتائج من أهمها : أن المجموعات المكتبية في مكتبة جامعة الملك عبد

العزيز تعاني من عدم المتابعة الجيدة ، مما يعرضها للضياع ، أو سوء الاستخدام والتمزيق . وأن هناك غيابًا للسياسات المكتوبة الخاصة بأمن المكتبة ونظمها في هذه المكتبة، وغيابًا لخطط الطوارئ لمواجهة الكوارث والأحداث الطارئة ، كما قدم الباحث في النهاية توصيات عدة لمساعدة المكتبة في تحقيق الأمن بها(٦٧) . ومن الواضح أن هذه الدراسة دراسة شاملة ؛ حيث اهتمت بأنواع المشكلات كافة التي يمكن أن تواجه المكتبات، مثل المشكلات الناتجة عن الكوارث الطبيعية ، والناتجة عن سوء استخدام المستفيدين ، والمشكلات التي تحدث للنظم الآلية للمعلومات .

وفي إطار دراسة ظاهرة السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبات المصرية، أعدت "فايزة دسوقي أحمد" دراسة ميدانية هدفت من خلالها التعرف إلى أنواع السلوك غير السوي المتعمد وغير المتعمد الذي يرتكبه المستفيدون في المكتبات من وجهة نظر العاملين بالمكتبات والمستفيدين منها، والتعرف إلى اتجاهات المستفيدين وأساليبهم نحو هذا السلوك . والتعرف إلى كيفية تعامل أمناء المكتبات المصرية معه من خلال استطلاع عام للرأي، وسبل تأهيلهم للتعامل مستقبلا مع السلوكات المختلفة للمستفيدين من خلال المناهج الدراسية والدورات التدريبية ، وإلقاء الضوء على موضوع الممارسات غير السوية في التشريعات المكتبية بصفة عامة والتشريعات المكتبية المصرية بصفة خاصة . واقتراح آليات للتعامل مع تلك الممارسات في المكتبات وطرق مكافحتها من خلال وضع خطة تعتمد على أحدث التقنيات في المجال . واقتراح مشروع لائحة تنفيذية للمكتبات

المصرية، ومسودة تشريع قانون للدولة ينص على الممارسات غير السوية في المكتبات المصرية والعقوبات المترتبة على ارتكابها .

ولتحقيق هذه الأهداف قامت الباحثة بدراسة ظاهرة السلوك غير السوي الذي يرتكبه المستفيدون في عينة من المكتبات المصرية تشتمل على المكتبات الوطنية ، والمكتبات الجامعية المركزية ، ومكتبات الكليات ، والمكتبات العامة الكبرى . وتتمثل الأدوات التي تم الاعتماد عليها لجمع البيانات اللازمة للدراسة في: قائمة مراجعة موجهة للمديرين (بلغ عددهم ١٣ مديرًا) ؛ واستبانات موجهة للأمناء (بلغ عددهم ٤٩ أمينًا) ، واستبانات أخرى موجهة للمستفيدين (بلغ عددهم ٥٩٠ مستفيدًا) ؛ وإجراء مقابلات شخصية مع مديري المكتبات وعدد من العاملين ؛ والملاحظة ؛ والسجلات .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها : أن المكتبات المصرية تعاني كباقي المكتبات في الدول المختلفة من السلوك غير السوي بمختلف أنواعه ، وأن هناك تباينًا واضحًا في وجهات النظر بين الأمناء والمديرين والمستفيدين فيما يتعلق بتلك الظاهرة ، وأن الأسباب الكامنة وراء حدوثها تتنوع تنوعًا كبيرًا ، بالإضافة إلى وجود نقص كبير في عدد الأمناء المؤهلين للتعامل مع مرتكبي الممارسات غير السوية ، ووجود تقصير في اللوائح المستخدمة بالمكتبات لمواجهة هذه الممارسات ، وعدم وجود مواد في القانون المصري تدعم اللوائح المكتبية، فيما يتعلق بهذا الموضوع . وقد أختتمت الدراسة بعدد من الاقتراحات التي يمكن من خلالها التخفيف من قسوة هذه المشكلة[٦٨].

٤/١/١ الدراسات المقارنة للسلوك غير السوي في المكتبات :

لم يخل الإنتاج الفكري في مجال الممارسات غير السوية من الدراسات المقارنة ، وإن كانت على قلتها مفيدة لبيان تأثير اختلاف البيئة المحيطة في هذه الممارسات: ولعل أول محاولة في ذلك كانت دراسة Alan Jay Lincoln و Carol Zall Lincoln عام ١٩٨٧م والتي قاما فيها بدراسة الجريمة في المكتبات العامة الأمريكية والبريطانية والكندية من خلال توزيع استبانة على تلك المكتبات . وقد كشفت الدراسة عن وجود تشابه بين الجريمة في المكتبات العامة الأمريكية والبريطانية والكندية ، مع الأخذ في الاعتبار اختلاف نسب حدوث هذه الجرائم في الدول الثلاث ، وكذلك قيمة التكلفة التي تتكبدها المكتبات ، والأساليب التي تستخدمها لمكافحة ما يحدث بها من جرائم[٦٩] .

وفي دراسة قامت بها Marcel G. Obiagwu في عام ١٩٩٢م هدفت لمعرفة إساءة استخدام المكتبات في مؤسستين ذواتي بيئتين مختلفتين هما : جامعة الملك فهد للبترول والمعادن في الظهران (السعودية) (KFUPM) ، وجامعة Port Harcourt (Uniport) في نيجيريا . وكانت الدراسة عبارة عن محاولة للتحقق من صحة فرض وضعته الباحثة ينص على أنه "يُساء استخدام المجموعات في مكتبات KFUPM و Uniport بأشكال متعددة لأسباب مختلفة من قبل كل فئات المستفيدين" . وقد لجأت الباحثة للتحقق من صحة هذا الفرض إلى استخدام وسيلتين هما : المقابلة الشخصية مع الأمناء ، وتحليل السجلات في كل من المكتبتين . وقد أوضح البحث وجود عدة أنواع من الأسباب التي تدفع بالمستفيدين إلى إساءة استخدام كل من

المكتبتين ، منها أسباب متعلقة بالمكتبة مثل : ضعف خدمات التصوير ، وقصور خدمات الإعارة ، وقلة ساعات العمل، والبنية التحتية غير المناسبة . وأسباب متعلقة بالمستفيدين مثل : الرغبة في الحصول على درجات مرتفعة ، وعدم توافر المال لشراء الكتب أو تصويرها، وحماية المعتقدات الدينية أو الأخلاقية . وبينت الدراسة وجود اختلافات في درجة تأثير كل نوع من هذه الأنواع في إساءة الاستخدام في كل من المكتبتين . كما كشفت عن اختلاف أساليب سرقة الكتب في المكتبتين . ومن النتائج المهمة التي توصلت إليها أيضًا ؛ تأكيد أمناء المكتبتين أن المستفيدين الذين ضبطوا متلبسين يرون أن ما يقومون به من سرقة وإتلاف وإخفاء للكتب لا يُعد إساءة أو عدوانًا . كما وافق معظم الأمناء على حدوث نوع من التسامح مع جميع فئات المستفيدين عند حدوث إساءة استخدام للمكتبة . وقد قدم البحث في النهاية بعض التوصيات التي يمكن من خلالها تحسين أمن المقتنيات في المكتبتين(٧٠) .

٢/١ مظاهر الاهتمام بالسلوك غير السوي في المكتبات :

صاحب الدراسات والأبحاث الخاصة بالسلوك غير السوي في المكتبات اهتمام دولي على المستويين المهني والأكاديمي لرصد هذه الظاهرة ومعرفة أسبابها ووضع أساليب لطرق مكافحتها ، وقد تبلورت مظاهر الاهتمام هذه بصفة رئيسة فِي شكلين همـا:

١- الندوات والمؤتمرات وورش العمل .

٢- الدوريات العلمية .

وفيما يلي عرض لهذه المظاهر:

١/٢/١ الندوات والمؤتمرات وورش العمل

بالإضافة إلى معالجة جانب أو أكثر من جوانب أمن المكتبات في عدد من المؤتمرات التي تناولت موضوعات أخرى تتعلق بالعمل المكتبي ، عُقدت مجموعة من الندوات والمؤتمرات وورش العمل المتخصصة؛ لدراسة هذا الموضوع في المكتبات ، نتناول أهمها فيما يلي:-

- المؤتمر الذي عُقد في ديسمبر من عام ١٩٧٦م بالولايات المتحدة تحت عنوان METRO Conference on Library Security ؛ لمناقشة القضايا المتعلقة ببرامج التأمين في المكتبات . واهتم المؤتمر بموضوعات متنوعة منها: التأمين والمسئولية القانونية ، ودفع التكاليف الطبية وغيرها للأفراد المصابين ، والتأمين على موظفي المكتبة ، ومسئولية الأمناء عما يُفقد من ممتلكات الآخرين الموجودة تحت رعايتهم[٧١] .

- الحلقة النقاشية التي قامت برعايتها Society of American Archivists في المؤتمر الدولي الذي أُقيم في Detroit عام ١٩٧٩م؛ لتناول قضايا أمن المخطوطات والكتب النادرة[٧٢] .

- الحلقة النقاشية التي عقدتها Enoch Pratt Free Library عام ١٩٨٠م في مدينة Baltimore, Maryland ، وذلك بإحضار اثنين من المتخصصين لمحاضرة موظفي المكتبة حول طرق التعامل مع المستفيد الذي يسبب المشكلات، أحدهما كان عالمًا نفسيًّا والثاني كان ضابط أمن . وكان الهدف من هذه الحلقة إعداد الموظفين للاستجابة للمشكلات بشكل مناسب [٧٣] .

- المؤتمـــر الـدولـــي الـذي عقدتــه ALA فـي ٣٠ يونيو من عام ١٩٨١م في San Francisco ، لمناقشة قضايا أمن المجموعات وسلامة الأفراد . وتم فـي هذا المؤتمر مناقشة ثلاثة موضوعات هي: أدوات وإجراءات حماية المقتنيات والحياة فـي المكتبات ، ودور قوانين البناء ووظائفها في ضمان الحمايـة لمبانـي المكتبات ، وتأثير سـلامة الحياة وأجهزة أمن المبنـى فـي معدلات التأمين في المكتبات [٧٤] .

- المؤتمر الذي عُقد فـي كلية Oberlin في نهاية سبتمبر من عام ١٩٨٣ م[٧٥]، وكان ذلك أول مؤتمر عـن السرقة المكتبية في أمريكا الشمالية ، وشـارك فـي هذا المؤتمر أكثر من (٦٠) مشاركًا من فئات مختلفة مثل مديـري مكتبـات الـبحث وأمـنائها ، وبائعـي الكـتب القديمــة، ورجــال القانـون . وقدم المشاركون أبحاثًا تعكس أسباب تزايد السرقات المكتبية ، وتـناقش مـسئولية المـنع وخطـوات اسـتعادة المـواد المـسروقة . ومـن التوصيات التي قدمها المؤتمر: تقييد الوصول للمجموعات ، واستخدام الأرفـف المغلقـة ، ورؤيـة بطاقـة هـوية المـستفيدين ، والإعـلان عـن الــسرقات فـورًا ، والقـبض علـــى الــسارقين ومحاكمــتهم ، وتحــسين العلاقـات مـع الجهـات المسئولة عن تنفيذ القانون . كما ناقش المؤتمر أيـضًا فكـرة إنـشاء سـجل وطنـي لعلامـات ملكية المكتبـات، والتوصـية بشدة بوضـع علامات ملكية لا يمكن محوها على مواد المكتبة[٧٦].

- المؤتمر الـذي أقيم لمدة يوم واحد تحت عنوان : Safe as Libraries في Polytechnic of Central London فـي نوفمبـر ١٩٨٧م. وجـذب هـذا المؤتمـر أكثـر مـن (٥٠) مكتبـيًا مـن كـبار المكتبيـين مـن الجامعـات والكلـيات فـي جمـيع أنحــاء بـريطانيا . وأوضــح الاهـتمام الـذي أبـداه

المشاركون تزايد اهتمام أمناء المكتبات الأكاديمية بحوادث السرقة وإتلاف المقتنيات ، وكذلك الاهتمام ببعض مظاهر الأمان الشخصي للمستفيدين والموظفين . كما كشفت المحادثات بين الزملاء عن أن أمن المجموعات والأفراد بالمكتبات أصبح أمرًا صعبًا خاصة في السنوات القليلة الماضية(٧٧) .

- المؤتمر الذي عُقد تحت رعاية British Library National Preservation Office عن أمن المكتبات في الفترة من ٢٦- ٢٧ مارس ١٩٩١. وحضره (١١٤) عضوًا ممثلين للمكتبات العامة والأكاديمية والمتخصصة، والأرشيفات، وموظفين من الشرطة ومكافحة الجريمة ، وغير ذلك من المنظمات المهتمة بالموضوع في بريطانيا . وتم فيه مناقشة أهمية الأمن في المكتبات، وضرورة تغيير الاتجاهات، وخاصة بين المكتبيين ، عن السرقة والكتب التي لا يتم إعادتها للمكتبة . وكذلك تم عرض التجربة الأمريكية فيما يتعلق بأمن المكتبات ، وتم مناقشة موضوع نقص الحقائق حول الجريمة في المكتبات البريطانية . وكذلك مناقشة أمن الموظفين في المكتبات ، وتدريبهم للتعامل مع المشكلات الأمنية التي تحدث بالمكتبة . كما تمت مناقشة أساليب حماية المجموعات المكتبية ، والسرقات الداخلية التي تحدث بواسطة الموظفين . ومدى فعالية النظم الإلكترونية في حماية المجموعات . والتأمين ومدى أهميته بالنسبة للمكتبات(٧٨).

- المؤتمر الدولي الذي أقيم في مارس من عام ١٩٩١م في University of York تحت عنوان National Conference on Library Security (٧٩) لمناقشة أمن المكتبات .

- المؤتمر التمهيدي الخاص الذي عقدته ALA عام ١٩٩٤م لمناقشة موضوع الأمن في المكتبات ، وذلك من خلال برنامج تحت عنوان Violence in the Library : Protecting Staff and Patrons تحت رعاية شعبة Buildings and Equipment Section بجمعية Administration and Management Association (LAMA) ، وتم خلال هذا المؤتمر مناقشة أفكار منع الجريمة بين أمناء المكتبات وخبراء الأمن[٨٠] .

علاوة على ما سبق ، كان هناك الكثير من ورش العمل التي قامت بها جمعيات مهنية من أهمها:

- ورشة العمل التي عقدها Library Council of Metropolitan Milwaukee تحت عنوان 'People, Problems and Policy' لإعطاء الأمناء الفرصة لعرض المشكلات الشائعة التي تواجههم وتحليلها ، وتقييم طرق استجابتهم لها ، والعمل على وضع سياسة أمنية فاعلة[٨١] .

- ورشة العمل التي أعدتها New York Metropolitan Reference and Research Library Agency (METRO) في ٢٤ يناير ١٩٨٤م حول موضوع أمن المكتبات، وسرقة أوعية المعلومات، والمستفيدين المزعجين . وتناولت الورشة موضوعات عدة منها: تقديم خطة لمساعدة الأمناء في التصرف في حالات الطوارئ كمتخصصي أمن، ووضع إرشادات لكيفية التعامل مع الأشخاص المزعجين، واستشارة القانون وكيفية حمايته للمكتبات، واستخدام الكلاب للحراسة ونظم الاكتشاف. [٨٢] .

- ورشة العمل التي أعدتها Society of American Archivists في ١٢ سبتمبر من عام ١٩٩٢م خلال الاجتماع السنوي الذي أقيم في Montreal تحت عنوان Security in Archives and Manuscripts Repositories [٨٣].

- ورشة العمل التي عُقدت في Aston University في ٢١ سبتمبر ١٩٩٣ م، حيث تم مناقشة الأمن في المكتبات ، وحضر هذه الحلقة موظفون من مكتبات Aston University ، وBirmingham City ، وBirmingham ، وCentral England ، وWolver Hampton . وتناولت الورشة أنواع السلوك غير السوي في المكتبات وطرق مكافحتها[٨٤] .

٢/٢/١ الدوريات :

كان من أبرز مظاهر الاهتمام بظاهرة السلوك غير السوي في المكتبات وقضايا الأمن فيها ظهور دوريات متخصصة في هذا المجال ، فصدرت أول دورية في ذلك في الولايات المتحدة الأمريكية عام ١٩٧٥م وكانت بعنوان Library Security Newsletter وتغير عنوانها بعد خمس سنوات ليصبح Library and Archival Security [٨٥]، وتغطي هذه الدورية الفصلية كل ما يتعلق بأمن المكتبات، وتنشر في ذلك المقالات والأخبار والببليوجرافيات التي تغطي أمن المكتبات وقضايا الحفظ والصيانة[٨٦] .

وبالإضافة إلى وجود هذه الدورية المتخصصة، خصصت بعض الدوريات في مجال المكتبات أعدادًا كاملة منها لمناقشة القضايا الأمنية في المكتبات ، منها على سبيل المثال لا الحصر دورية Library Trends و Library Technology Reports و The Reference Librarian .

حيث خصصت Library Trends عددًا كاملا في صيف ١٩٨٤م (المجلد ٣٣، العدد١) لموضوع حماية المكتبات بعنوان: Protecting the Library وتم فيه تناول الموضوعات التالية: شرح للجريمة وعدم النظام في المكتبات ، والحماية الإلكترونية للكتب ، وأمن المجموعات ، وحماية المكتبات من الحرائق ، والتأمين : لماذا، وكيف ؟ وتأثير الجريمة (في المكتبات) ، وتشريعات حماية أوعية المعلومات بالمكتبة.

وخصصت Library Technology Reports عددًا كاملاً في عام ١٩٩٩م (مايو – يونيو، المجلد ٣٥، العدد ٣) بعنوان: Security Technologies for Libraries Policy Concerns and a Survey of Available Products للمؤلف Richard W. Boss . وتناول فيه المؤلف الكثير من الموضوعات الأمنية منها: السياسات الأمنية، وبطاقات الهوية ، ونظم منع السرقة، والأجهزة المساعدة للعمل مع نظم منع السرقة، وحماية نظم الحاسب الآلي من الدخول غير المصرح به – حوائط النار Fire Wall، والحماية ضد فيروسات الحاسب الآلي، وأمن المبنى، والأدوات الإدارية للتحكم في استخدام الحاسبات والدخول إلى الشبكات.

كما أصدرت The Reference Librarian عددًا كاملا في عام ٢٠٠٢م (العدد ٧٥/٧٦) بعنوان: Helping the Difficult Library Patron: New Approaches to Examining and Resolving a Long-Standing and Ongoning Problem . وتم فيه تناول موضوعات عدة تتعلق بالمستفيد الذي يسبب المشكلات في المكتبات؛ منها: طبيعة المشكلة (التعريفات، والمجال،

والتاريخ)، والمشكلات التي يسببها المستفيد في العصر الإلكتروني، وحلول المشكلة (أفكار من تخصص المكتبات والمعلومات وتخصصات أخرى).

٣/١ الخلاصة :

نخلص من هذا الفصل إلى عدة ملاحظات ؛ تتمثل في:

- أن مفهوم السلوك غير السوي في المكتبات من المفاهيم التي تتداخل فيها دراسات العلوم البينية مثل علوم المكتبات وعلم النفس وعلم اجتماع الجريمة والعلوم الأمنية .

- أن هناك اهتمامًا متزايدًا بقضايا السلوك غير السوي في المكتبات بصورة واضحة في الدراسات والأبحاث الأجنبية، وأن هناك ندرة في الأبحاث العربية المتعلقة بهذه القضايا، حيث ظهر أربعة منها فقط حتى عام (٢٠٠٤م)؛ فنجد أن أول بحث عربي في هذا الموضوع ظهر في عام (١٩٩٧م)، ثم اختفت الأبحاث ولم تظهر مرة أخرى إلا في عام (٢٠٠٢م) حيث نُشر فيه بحثان، أما البحث الرابع فكان رسالة دكتوراه نوقشت في عام (٢٠٠٤م). وترى الكاتبة أن هذا مؤشر على بدء الوعي بقضايا الأمن في المكتبات العربية وتوصي بضرورة الاستمرار في ذلك وعدم التوقف مرة أخرى .

أن معظم الإنتاج الفكري الذي أُجري في مكتبات الولايات المتحدة انصب على ظاهرة إتلاف الدوريات ، وتركز اهتمام غالبية هذه الأبحاث على المكتبات الجامعية.

أن معظم الإنتاج الفكري الذي أُجري في مكتبات دول الكومنولث تركز

على ظاهرة السرقة .

أن الإنتاج الفكري الخاص بالشغب في المكتبات أقل الأنواع على الرغم من تشعبه ، وقد تركزت الدراسات الخاصة به في وضع الكتب في غير أماكنها ، والاعتداء الجسدي واللفظي ، وإساءة استخدام الإنترنت .

أن هناك مناهج بحثية عدة لإجراء الدراسات المتعلقة بالمشكلات الأمنية في المكتبات ؛ من أهمها دراسات الحالة والدراسات المقارنة (سواء أكانت مقارنة في أنواع مختلفة من المكتبات ، أم في نوع واحد من المكتبات في أماكن مختلفة ، أم مقارنة لأوعية المعلومات نفسها في مكتبة واحدة ولكن في فترات زمنية مختلفة) . كما كانت هناك تجارب ميدانية وكانت الأقل من بين المناهج المستخدمة . وقد اقتصرت بعض الأبحاث على دراسة اتجاهات العاملين في المكتبات نحو المشكلات الأمنية ، واقتصر بعضها على دراسة اتجاهات المستفيدين نحو هذه المشكلة ، وجمع بعضها بين دراسة اتجاهات كلٍّ من العاملين والمستفيدين والمقارنة بينهما .

أن ظاهرة السلوك غير السوي في المكتبات ظاهرة عالمية لا ترتبط بدول العالم الثالث فقط . وأن هناك اهتمامًا متزايدًا بهذه الظاهرة تمثل في عقد المؤتمرات الدولية وورش العمل ، وظهور الدوريات المتخصصة في أمن المكتبات .

الهوامش والمراجع:

(1) Constantinou, Constantia. Destruction of Knowledge: A Study of Journal Mutilation at a Large University Library.- *College & Research Libraries.* vol.56, no.6 (November, 1995).- pp. 497- 498.

(2) Hoppe, Ronald A. and Edward C. Simmel. Book Tearing and the Bystander in the University Library.- *College & Research Libraries*. vol.30, no.3 (May, 1969).- pp. 247 - 251 .

(3) Martin, Ron. Microforms and Periodical Mutilation.- *Microform Review*. vol.2, no.1 (January, 1973).- pp. 6 - 8 .

(4) Hendrick, Clyde and Marjorie E. Murfin . Project Library Ripoff: A Study of Periodical Mutilation in a University.- *College & Research Libraries*. vol.35, no. 6 (November,1974).- pp. 402- 411.

(5) Murfin, Marjorie E. and Clyde Hendrick. Ripoffs Tell their Story: Interviews with Mutilators in a University Library.- *The Journal of Academic Librarianship*. vol.1, no.2 (May, 1975) .- pp. 8-12 .

(6) Gouke, Mary Noel and Marjorie Murfin . Periodical Mutilation: The Insidious Disease.- *Library Journal*. vol.105, no.15 (September 15, 1980).- pp. 1795 - 1797 .

(7) Kesler, Elizabeth Gates. A Campaign Against Mutilation.- *Journal of Academic Librarianship*. vol. 3, no.1 (March, 1977).- pp. 29-30.

(8) Taylor, David. Enemies of Books.- *College and Research Libraries News*. vol. 42, no. 9 (October, 1981).- pp. 317-319.

(9) Collver, Mitsuko. Subsequent Demand for Ripped-Off Journal Articles.- *The Reference Librarian*. no. 27/28 (1990).- pp.347-366.

(10) Luke, Joan M. The Mutilation of Periodicals in a Mid-Size University Library.- *The Serials Librarian*. vol.20, no.4 (1991).- pp. 95 - 110 .

(11) Lilly, Roy S.; Barbara F Schloman and Wendy Hu. Ripoffs Revisited: Periodical Mutilation in a University Research Library.- *Library and Archival Security*. vol.11, no. 1 (1991).- pp. 43-70.s

(12) Schumm, Robert W. Patterns of Periodicals Mutilation at Three Academic Libraries.- *The Serials Librarian*. vol. 21, no. 4 (1992).- pp. 147- 156 .

(13) _______. Periodicals Mutliation Revisited: A Two- Year Follow Up Study.- *The Serials Librarian*, vol.25, no.1/2 (1994).- pp. 201- 205.

(14) Constantinou, Constantia .op., cit., .- pp. 497 - 507 .

(15) Beach, Allyne and Kaye Gapen. Library Book Theft: A Case Study.- *College and Research Libraries* . vol. 38, no. 2 (Mar, 1977).- pp. 118 - 128 .

(16) Wolfe, Charles B. Current Problems Facing State Law Libraries.- *Law Library Journal*. vol. 71, no.1 (Feb, 1978).- pp.108-114 .

(17) Richards, James H. Missing Inaction.- *The Journal of Academic Librarianship*, vol.5 , no.5 (November, 1979) .- pp. 266 - 269 .

(18) Paris, Janelle A. School Library Theft.- *Library and Archival Security*. vol. 3, no.1 (Spring, 1980).- pp.29-38.s

(19) Hanff, Peter E. Library Theft Prevention.- *College and Research Libraries News*. vol. 45, no. 6 (June, 1984).- pp. 289-290 .

(20) Olsen, Randy J. and Larry J. Ostler. Get Tough on Theft: Electronic Theft Detection .- *Library and Archival Security*. vol. 7, no. 3/4 (Fall/Winter, 1985) .- pp.67-77.s

(21) Saulmon, Sharon A. Book Security System Use and Costs in Southwest Public Libraries.- Library and Archival Security. vol.8 no. 3/4 (Fall/Winter, 1988).- pp. 25-35.s

(22) Roberts, G. and G. Wright. Open vs. Closed Stacks for Academic Library Periodical Collections.- *Reference Librarian*. no.38 (1992).- pp. 245-250 .

(23) Culp, Robert W. Thefts, Mutilations and Library Exhibits.- *Special Libraries*. vol. 67, no.12 (December, 1976).- pp. 582-584.s

(24) Weiss, Dana. Book Theft and Book Mutilation in a Large Urban University Library.- *College & Research Libraries*. vol. 42, no. 4 (July, 1981).- pp. 341- 347 .

(25) Pedersen, Terri. Theft and Mutilation of Library Materials.- *College & Research Libraries*. vol.51, no. 2 (March, 1990).- pp.120 - 128 .

(26) Trinkaus-Randall, Gregor. Preserving Special Collections Through Internal Security.- *College & Research Libraries*. vol. 50, no. 4 (July , 1989).- pp. 448 - 454 .

(27) O'Neill, Edward T. and Wesley L. Boomgaarden. Book Deterioration and Loss: Magnitude and Characteristics in Ohio Libraries.- *Library Resources & Technical Services*, vol.39 , no.4 (1995).- pp. 349-408 .

(28) McGrath, H. and A. Goulding.- Part of the Job: Violence in Public Libraries.- *New Library World*. vol. 97, no. 1127 (1996).- pp.4-13.

(29) Hagloch, S. B. To filter or Not: Internet Access in Ohio.- *Library Journal*. vol. 124, no. 2 (1 Feb, 1999).- pp.50-51.

(30) Alao, I. A. Characteristics of Library Books which Students Hide.- *Library & Archival Security*, vol.16, no.2 (2001).- pp. 63-68 .

(31) Lincoln, Alan Jay. Patterns and Costs of Crime.- *Library Trends*. vol.33, no.1 (Summer, 1984) .- pp. 69 - 76 .

(32) Lincoln, Alan Jay and Carol Zall Lincoln. *Library Crime and Security: An International Perspective*.- New York; London: The Haworth Press, 1987.

(33) Chavez, A. M. Library Crime and Security in Academic Libraries in Texas.- *Library and Archival Security*. vol.12, no.1(1993).- pp. 55-78.

(34) Lorenzen, Michael G. Security Issues of Academic Libraries.- U.S., Ohio: 1996. (Master's

Seminar Paper, Ohio University). In Database: The ERIC Database 1992-2002/06.

(35) ______________. Security in the Public Libraries of Missouri.- *Missouri Library World*. vol.1, no. 3 (Fall, 1996).- pp.15 - 17.

(36) _______________. Security in the Public Libraries of Illinois.- *Illinois Libraries*. vol. 79, no. 1 (Winter, 1997).- pp. 21 - 22 .

(37) ______________. Security Issues of Ohio Public Libraries. U.S.; Michigan, 1998. Reports-Research.(In Database: The ERIC Database 1992-2002/06)

(38) Duggar, D. C. Security and Crime Health Sciences Libraries in the Southern United States.- *Medical Reference Services Quarterly*. vol.18, no.1 (Spring, 1999).- pp. 37 - 48 .

(39) Jackson, Marie. Library Security: Facts and Figures.- *Library Association Record*, vol. 93, no. 6 (June , 1991).- pp.380 - 382 .

(40) Gregson, Mick and Allison Hocking. Theft and Damage in an Academic Library: The Student Experience.- *Journal of Librarianship and Information Science*. vol. 27, no.4 (Dec., 1995).- pp. 191 - 197 .

(41) Hall, Christopher M. Managing the Use of Cellular Phones in a Small College Learning Resource Center .- *The Reference Librarian*, no. 75 / 76 (2002) . pp. 173 - 180 .

(42) Nwamefor, R. Security Problems of University Libraries in Nigeria.- *Library Association Record*. Vol. 76, no. 12 (December, 1974).- pp. 244-245 .

(43) Alafiatayo, Benjamin O. Reader Malpractices in Nigerian University Libraries.- *Library Focus*. vol 4, no.1-2 (1986) .- pp. 51-69.

(44) Onadiran, G. T. Book Theft in University Libraries in Nigeria. *Library and Archival Security*. vol. 8, no.3/4 (Fall/Winter, 1988).- pp. 37 - 48 .

(45) Antwi, I. K. The Problem of Library Security: The Bauchi Experience.- *International Library Review*. vol. 21, no. 3 (July, 1989) .- pp. 363 – 372 .

(46) Afolabi, M. and V. E. Nanna. Security Problems and Methods in Six Special Libraries.- *Library Focus*. Vol. 8, no.1-2 (1990).- pp. 27-40 .

(47) Abifarin, A. Library Stock Security: The Experience of the University of Agriculture, Abeokuta, Nigeria.- *Library and Archival Security*. vol.14, no.1 (1997).- pp.11 - 19 .

(48) Bello,M. A. Library Security, Materials Theft and Mutilation in Technological University Libraries in Nigeria .- *Library Management*. vol.19, no. 6 (1993) .- pp. 379-383 .

(49) Alao, I. A. Theft and Mutilation of Library Materials by Students in a University.- *Library & Archival Security*. vol.16, no.1 (2000).- pp. 63 - 78 .

(50) Abareh, H. M. An Exploratory Survey of Book Loss, Theft and Damage in Abubakar Tafawa Balewa University (ATBU), Bauchi, Nigeria .- *Library and Archival Security*. vol.17, no.1 (2001).- pp.33-42 .

(51) Ajayi, N. A. Closed-Access Policy as a Solution to Library Crime: Perception and View of Students.- *Libri*. vol. 53 , no. 3 (Sep., 2003) .- pp. 221-225 .

(52) Ajayi, N. A. and B. O. Omotayo. Mutilation and Theft of Library Materials: Perceptions and Reactions of Nigerian Students.- *Information Development*. vol. 20, no. 1 (April, 2004) .- pp.61-66.

(53) Msuya, Jangawe. Serials Mutilation Hazard at the University of Dar es Salaam Library in Tanzania.- *Library and Archival Security*. vol.11, no.1 (1991).- pp. 109-116.s

(54) Alemna, A. Library Security, Book Theft and Mutilation: A Study of University Libraries in Ghana.- *Library and Archival Security*. vol.11, no. 2 (1992) .- pp. 23 - 25 .

(55)_________. Delinquent Readers in University Libraries in Ghana.- *Library and Archival Security*. Vol. 13, no. 2 (1996).- pp. 9-18 .

(56) Sewdass, P. and Kaniki A. M. Analysis of Book Theft at the University of Durban Westville Library.- *South African Journalof Library and Information Science*. vol. 63, no.4(December,1995).- pp. 206 - 212 .

(57) Rana, M. S. Mutilation of Books: A Case Study of Kirori Mal College Library.- *Library Herald*. vol. 11, no. 3 (October, 1969).- pp. 154-167 .

(58) Verma, S. C. and B. L. Gupta. Open Access and its Aftermath in Rajasthan College Libraries (A Survey of 37 Government College Libraries).- *Library Herald*. vol.14, no.1,2 (Apr/ Sept, 1972).- pp. 21-53.s

(59) Vyas, S. D. and B. S. Panwar. Loss of Books in Libraries: A Case Study.- *Herald of Library Science*. vol.14, no. 4(October, 1975).- pp. 238-241 .

(60) Arora, Renu. Study of the Problems of Reader Delinquency in College Libraries of the University of Delhi.- *Annals of Library Science and Documentation*. vol. 29, no. 1 (March, 1982).- pp.19-25.s

(61) Alafiatayo, Benjamin O. Students' Attitudes to Book Theft, Mutilation in a University Library.- *Journal of Library and Information Science (India)*. vol. 12, no.1 (June, 87).- pp. 19-37.s

(62) Sornam, S. A. and A. Shyla. Students' Attitude Towards Theft and Mutilation of Library Reading Materials.- *Library Science with a Slant to Documentation and Information Studies*. vol. 34, no. 4 (December, 1997).- p. 203-207 .

(63) Kumbar, A. Stock Verification and Loss of Books in College Libraries: A Survey.- *SRELS Journal of Information Management*. vol. 37, no. 3 (Sep., 2000).- p. 189-197 .

(64) Parvathamma, N. and Gavisiddappa Anandhalli. Students’ and Librarians’ Attitude Towards Book Theft, Mutilation and Misplacement in Engineering College Libraries.- *SRELS Journal of Information Management*. vol. 38, no.3 (September, 2001).- pp. 221-230 .

(٦٥) سليمان بن صالح العقلا. إساءة استعمال أوعية المعلومات في المكتبات الجامعية مع التطبيق على مكتبة جامعة الملك سعود بالرياض.– **دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات** . س ٢، ع ٣ (سبتمبر، ١٩٩٧).- ص ص ٤٦ – ٧٠ .

(٦٦) فاتن سعيد بامفلح. حماية أمن المعلومات في شبكة المكتبات بجامعة أم القرى: دراسة حالة.- **الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات**. مج ٩، ع ١٨ (يوليو، ٢٠٠).- ص ص ٢٤٩ - ٢٨١.

(٦٧) حسن عواد السريحي. أمن المكتبات ونظم المعلومات : دراسة حالة على مكتبة جامعة الملك عبد العزيز بجدة .– **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية** . مج ٨، ع ١ (مارس – أغسطس، ٢٠٠٢).- ص ص ١١٢ – ١٥٤.

(٦٨) فايزة دسوقي أحمد. الممارسات غير السوية للمستفيدين في المكتبات وطرق تقويمها إداريًا: دراسة ميدانية حول السرقة والإتلاف والشغب في المكتبات المصرية.- بني سويف : ف. د. أحمد ، ٢٠٠٤.- ٣٤٥ص. (أطروحة دكتوراه)

(69) Lincoln, Alan Jay and Carol Zall Lincoln. op., cit.,.

(70) Obiagwu, Marcel G. Library Abuse in Academic Institutions: A Comparative Study.- *The International Information & Library Review*. vol. 24, no. 4 (December, 1992).- pp. 291 - 305 .

(71) Kenneweg, Richard. Developing a Library Insurance Program.- *Library Security Newsletter*. vol. 2, no.1 (Spring, 1976).- pp. 11-14.

(72) VanNort , Sydney C." Library Theft". In: *Encyclopedia of Library and Information Science*.- New York: Marcel Dekker Inc., 1998. vol. 62 .-p.209.

(73) Pratt Holds Seminar on the Problem Patron.- *Library Journal*. vol. 105, no. 21. (December 1, 1980).- p. 2461 .

(74)Vasi, John. Proceedings of the American Library Association Conference Program on Collection Security and Life Safety, San Francisco, June 30, 1981. *Library and Archival Security*. vol. 4, no. 3 (1982).- pp. 9 - 39 .

(75) Oberlin Conference on Theft Calls for Action. *Library Journal* . vol. 108, no. 20 (November 15, 1983).- p.2118 .

(76) Wyly, Mary. Special Collections Security: Problems, Trends, and Consciousness.- *Library Trends*. vol. 36, no. 1 (Summer, 1987).- p. 248 .

(77) Clegg, Susan, Philippa Dolphin and Jean Sykes. Security in Academic Libraries.- *Library Association Record*. vol. 91, no. 2 (February, 1989).- pp. 93.

(78) Jackson, Marie. National Conference on Library Security.- *Library Association Record*. vol. 93, no. 6 (June, 1991).- pp. 394, 397.

(79) Ewing, David . Library Security in the UK: Are Our Libraries of Today Used or Abused ?.- *Library Management*. vol. 15, no. 2 (1994).- p. 18 .

(80) Chadley, Otis A. Campus Crime and Personal Safety in Libraries.- *College & Research Libraries*. vol. 57, no. 4 (July, 1996).- p. 387.

(81) Cronin,Mary J. A Workshop Approach to Library Security.- *Library and Archival Security*. vol. 3, no.1 (Spring, 1980).- pp. 49-56.s

(82) Savage, Noelle. Facing Up to Library Security.- *Wilson Library Bulletin*. vol. 58, no. 8 (April, 1984).- pp. 562-564.

(83) VanNort, Sydney C. op.cit., .- p.209 .

(84) Hadlow, Jim. Secure Experience at Aston Workshop.- *Library Association Record*. vol. 95, no. 12 (December , 1993).- p. 706.

(85) Clegg, Susan, Philippa Dolphin and Jean Sykes. op.cit., .-p.93.

(86) Wyly, Mary. op.cit., .- p. 247.

الفصل الثاني

السلوك غير السوي بالمكتبات

الأنواع ، والأسباب ، والتأثير

٢/ التمهيد :

تتنوع أشكال السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات بشكل كبير لا يمكن حصره ، نظرًا لاختلاف الأفراد ، واختلاف سلوكاتهم واتجاهاتهم ، وما يحيط بهم من ظروف خاصة بالمكتبة أو خاصة بهم . . ومن المؤكد أن لهذا السلوك تأثيرًا سلبيًا يمتد للمكتبة ، وللعاملين فيها ، وللمستفيدين منها. ويحاول هذا الفصل التعرف إلى تلك الأشكال عن كثب (وبصفة خاصة الإتلاف والسرقة والشغب) ، بالإضافة إلى دراسة الأسباب التي تدفع المستفيدين إلى ارتكابها ، وكذلك تأثيرها .

١/٢ أنواع السلوك غير السوي :

تتنوع أشكال السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبات وفقًا للعصر الذي تحدث فيه ؛ فنجد أن مشكلات الماضي كانت عبارة عن إحداث الضوضاء ، أو النوم ، أو الأكل والشرب ، أو السرقة ، أو تمزيق أوعية المعلومات ، أو التحرش بالموظفين أو المستفيدين الآخرين . أما المكتبات في العصر الحديث ؛ فإنها تعاني من المشكلات القديمة نفسها ، بالإضافة إلى ظهور مشكلات أخرى تتعلق بالتقنية ، مثل : استخدام الهاتف المحمول ، والدخول على مواقع إباحية على الإنترنت[١] .

ونتعرف فيما يلي إلى أنواع الممارسات غير السوية التي يقوم بها المستفيدون في المكتبات ؛ والمتمثلة في الإتلاف والسرقة والشغب.

١/١/٢ الإتلاف :

١/١/١/٢ أنواع الإتلاف :

تعاني المكتبات مثل أجهزة الدولة والمرافق العامة ؛ من أنواع الإتلاف الشائعة كالكتابة على الحوائط والأثاث والرسم عليها، وكسر النوافذ والمقاعد والمناضد، وتدمير الأسوار والمرافق الملحقة بها، والحرائق المتعمدة ؛ إلا أنها علاوة على ذلك تعاني من أنواع أخرى ترجع إلى طبيعة مقتنياتها كالإتلاف المتعمد للكتب وغيرها من أوعية المعلومات ، مثل قص الخرائط والإيضاحيات ، وكتابة تعليقات بجوار النص . وكذلك تتعرض لإتلاف الأجهزة، مثل ماكينات التصوير ، وأجهزة المواد السمعية والبصرية ، والحاسبات الآلية[٢] .

ونظرًا لأهمية أوعية المعلومات باعتبارها أهم عنصر من مقتنيات المكتبة ، فسنتناول فيما يلي بالتفصيل "إتلاف أوعية المعلومات"؛ لأنها أكثر أنواع الإتلاف حدوثًا وأشدها أثرًا ، وفقًا لما أثبتته الدراسات .

٢/١/١/٢ إتلاف أوعية المعلومات :

أثبتت الدراسات أن إتلاف أوعية المعلومات مشكلة خطيرة تؤرق المكتبات ؛ فعلى سبيل المثال لا الحصر، أوضح مسح تم على عينة من المطبوعات الممزقة في مكتبة الكونجرس في عام (١٩٩٥م) أن عدد الصفحات المفقودة وصل إلى (٢٦,٩٨٥) صفحة يُقدر سعرها الإجمالي بحوالي (١,٥٧) مليون دولار[٣] . كما أجاب (٧٦%) من طلاب إحدى الجامعات ، بأنهم عانوا من وجود مقالات منزوعة من الدوريات، وعندما قامت إحدى المكتبات بتشجيع الطلاب على الإبلاغ عن الفصول والمقالات المنزوعة من أوعية المعلومات حتى يمكن استبدالها أو تصوير غيرها كان متوسط ما تتلقاه من بلاغات يصل إلى (١٥٠) بلاغًا في الشهر[٤] .

٣/١/١/٢ أساليب إتلاف أوعية المعلومات :

تتنوع أساليب إتلاف الأوعية إلى حد كبير من مكتبة إلى أخرى ، كما تبرز الدراسات الميدانية المستمرة في هذا المجال أساليب جديدة تضاف إلى سابقتها؛ فعلى سبيل المثال أشارت Mary Noel Gouke و Marjorie Murfin [٥] و Sydney C. VanNort [٦] إلى حدوث نزع للصفحات ، وأوضحت Constantia Constantinou حدوث تشويه للنصوص والإيضاحيات[٧] ، كما بين David Ewing حدوث قص للخرائط والإيضاحيات ، وكتابة تعليقات بجوار النص[٨] ، وأشار سليمان بن صالح العقلا إلى حدوث تمزيق وتشويه وطمس لأوعية المعلومات[٩] . وقد أظهرت نتائج الدراسة التي قامت بها الكاتبة لدراسة الممارسات غير السوية في المكتبات المصرية أشكالا أخرى من الإتلاف كثني أطراف الصفحات ، وثني الصفحات ، وتمزيق الجلدة (الغلاف) ، وتبليل أطراف الصفحات في الأوعية التقليدية ، وفي غير التقليدية كان هناك خدش للأوعية ، وكسرها ، وترك بصمات أصابع عليها[١٠] .

٤/١/١/٢ خصائص أوعية المعلومات التالفة :

من المؤكد أن كل أنواع الأوعية معرضة للإتلاف ؛ إلا أن الأبحاث قد أثبتت أن هناك أوعية أكثر تعرضًا للإتلاف من غيرها ؛ مثل النسخ الوحيدة[١١] ، والموسوعات ، والكتب المصورة ، والدوريات المشهورة . كما أثبتت أن الأوعية التي تغطي موضوعات بعينها تكون أكثر تعرضًا للإتلاف ، ومن هذه الموضوعات: التربية ، وعلم النفس[١٢]، وكتب التاريخ الطبيعي ، وكتب الرحلات المصورة ، وكتب العمارة والديكور[١٣]، والموضوعات التي تتضمن نماذج من الفن الإباحي [١٤]، والمواد الدراسية التي

يعتمد عليها الطلاب في الدراسة ، وموضوعات العلوم الاجتماعية وخاصة علم الاجتماع والعائلة والزواج(١٥) .

٢/١/٢ السرقة :

أكدت معظم الدراسات أن مشكلة السرقة تأتي على رأس قائمة المشكلات الأمنية بالمكتبات ؛ ومن أهم الأمثلة على ذلك المسح الذي قامت به Burns Security Institute ، والدراسات التي أجراها Alan Jay Lincoln (١٦) . كما أكدت الدراسات أن نسبة كبيرة من السرقة التي تتم في المكتبات يقوم بها موظفو المكتبة والطلاب والأساتذة والحراس وليس لصوصًا محترفين (١٧) . ومن أشهر الروايات المتداولة على ما يحدث في المكتبات من سرقة ، قصة السيد Stephen Blumberg الذي ولد في عام (١٩٥١م) وتم القبض عليه في (٢٠ مارس ١٩٩٠م)، وحُكم عليه بالسجن خمس سنوات بعد أن قام بسرقة أوعية معلومات من (٣٢٧) مكتبة عامة وخاصة وجامعية في أنحاء (٤٥) ولاية على مدار (٢٠) عامًا، وقُدرت الأوعية التي سرقها بـ (٥, ٣) ملايين دولار، وبلغ عددها (١١ ,٠٠٠) كتاب وخطاب ومخطوط(١٨) ، وقد ذكرت مصادر أخرى أن الأوعية التي سرقها هذا الشخص تُقدر بحوالي (٢٨,٠٠٠) كتاب، تبلغ قيمتها المالية (٢٠) مليون دولار(١٩).

١/٢/١/٢ أنواع السرقة :

تتعدد أشكال السرقة في المكتبات ؛ فهناك سرقة أوعية المعلومات ، وهناك سرقة ممتلكات الموظفين ، وسرقة ممتلكات المستفيدين (مثل النقود وبطاقات الاعتماد وغير ذلك من الأشياء الشخصية) ، وسرقة الأجهزة مثل أجهزة الكاسيت ، والتليفزيونات ، وأجهزة الفيديو ، وماكينات التصوير ،

والحاسبات (وخاصة بعض مكوناتها مثل مشغلات الأقراص المدمجة ، وكابلات الشاشة والطابعات وأسلاكها ، والفأرة والجزء الذي توضع عليه عند تحريكها ،...)، والأدوات المكتبية ، والهواتف ، وأجهزة الصيانة ، والآلات الحاسبة الصغيرة والكاميرات وأجهزة الراديو[٢٠] . كما يلجأ بعض المستفيدين أيضًا لسرقة الأقراص المرنة من المكتبة للاستخدام الشخصي بعد مسح ما عليها من بيانات[٢١].

ونظرًا لأهمية أوعية المعلومات باعتبارها أهم عنصر من مقتنيات المكتبة ، فسنتناول فيما يلي بالتفصيل "سرقة أوعية المعلومات"؛ لأنها أكثر أنواع السرقة حدوثًا وأشدها أثرًا في ميزانية المكتبة .

٢/٢/١/٢ سرقة أوعية المعلومات :

كانت التقارير حول فقد أوعية المعلومات في بداية الأمر مشتتة وغير نظامية ويتم تجاهلها بشكل كبير . وكانت مظهرًا من المظاهر الخارجية للأبحاث في المجالات الأخرى ، فعلى سبيل المثال : ذكر السيد Cutter في تعليقه حول التأثير الضار للإضاءة بالغاز على الكتب في Dane Law Library عام (١٨٧٦م) " لا تبقى الكتب على الأرفف فترة كافية لاختبار تأثير الغاز ، حيث تُسرق " . وبعد ذلك بدأت الإحصاءات الخاصة بسرقة أوعية المعلومات من المكتبات في الظهور، حيث ذكرت إحدى المكتبات في عام (١٩١٩م) أنها فقدت (١,١١٣) مجلدًا من إجمالي مقتنياتها التي تقدر بـ (٤٨٨,٢٢٤) مجلدًا .

وبعد مرور عشر سنوات على هذا التقرير ، ذكرت الجمعية الأمريكية الإحصاءات التالية كنتيجة لإجراء الجرد لبعض المكتبات: المكتبات العامة ذات (١٠٠,٠٠٠) مجلد تفقد من (٢٦ – ٤٦%) من روايات الكبار ، والتي يتراوح حجمها من (٥٠,٠٠٠ – ١٠٠,٠٠٠) مجلد تفقد من (١٧ – ٤٥%)، وتلك التي يتراوح حجمها من (٢٠,٠٠٠ – ٥٠,٠٠٠) مجلد تفقد من (١٠ – ٤٨%) ، ويلقي هذا التقرير الضوء على مدى تفاقم مشكلة فقد المجموعات .

وقد ذكرت Suffolk Country Senior High School في تقرير لها ظهر في منتصف الستينيات من القرن الماضي أن (٢٥,٧%) من الكتب الجديدة بها قد فُقد . وأعلنت Carnegie Mellon University في عام (١٩٦٩ م) أن (١٠,٢%) من إجمالي المجلدات قد فُقد .

وفي عام (١٩٧٨م) قدرت المدارس الثانوية الكندية نسبة الفقد السنوي لأوعية المعلومات بقيمة تتراوح من (٢ – ١٥%) . وفى المملكة المتحدة قدر مجلس المكتبات الفقد بنسبة تتراوح من (٣-١٠%) من إجمالي المقتنيات . وفى عام (١٩٧٩م) اعترفت المكتبات الروسية بحدوث فقد المقتنيات فيها ، وقدرت مكتبة New York العامة نسبة الفقد السنوي بـ (١٠%) ، كما أعلنت مكتبة Rochester العامة بولاية New York أن (١٥%) من المقتنيات تُفقد سنويًا وأن قيمة ذلك تُقدر بحوالي (٣٣,٧٥٠) دولارًا.

ووفقاً للدراسة التي قام بها Carnegie Council on Policy Studies in Higher Education عام (١٩٧٩م) اتضح أن سرقة الكتب مشكلة خطيرة

في معظم مكتبات الكليات . ومن المظاهر التي تعكس هذه المشكلة قرار جامعة Bancroft Parkman عام (١٩٨٢م) بإغلاق المكتبة أمام المستفيدين الخارجيين واقتصار تقديم الخدمات على طلابها وهيئة التدريس بها ، بسبب زيادة مشكلة سرقة أوعية المعلومات . وفى العام نفسه ذكرت Research Libraries Group في تقرير لها أن أكثر من (٦%) من المواد المتخصصة والتي يتم طلبها لتبادل الإعارة تعرضت للفقدان. ووفقاً لـ Association of Research Libraries Spec Kit الذي تم عام (١٩٨٤م) عن أمن المكتبات كانت أكبر مشكلة تتعلق بأمن المقتنيات هي سرقة المواد المكتبية . ولكي تواجه جامعة Cornell University مشكلة فقد أكثر من (٣,٠٠٠) مجلد سنويًا ، أعلنت سياسة جديدة في عام (١٩٨٦م) تحاكم المعتدين بأقصى عقوبة ممكنة[٢٢] .

كما بينت الدراسات التي تمت في نهاية القرن الماضي وبداية القرن الحالي أن معدلات الفقد تصل في المكتبات البريطانية إلى (١٠%) من المقتنيات ، وتُقدر التكلفة التي تسببها سرقة أوعية المعلومات بـ (١٥٠) مليون جنيه إسترليني كل عام [٢٣] ، وأن المكتبات العامة تفقد من (٢%) إلى (٥%) من إجمالي الكتب سنويًا، ومن (٥%) إلى (٢٥%) من إجمالي المواد السمعية والبصرية[٢٤] .

يتبين لنا مما سبق مدى معاناة المكتبات من مشكلة سرقة أوعية المعلومات ، وتعتقد المؤلفة أن حجم المشكلة أكبر من ذلك بكثير ؛ لأن معظم هذه الإحصاءات إحصاءات تقديرية ، حيث لا توجد إحصاءات دقيقة

بالمكتبات توضح البيانات الخاصة بالأوعية المسروقة مثل تلك التي توضح إحصاءات الإعارة أو المقتنيات .

٣/٢/١/٢ أساليب سرقة أوعية المعلومات :

تتنوع أساليب سرقة أوعية المعلومات ، ومنها على سبيل المثال لا الحصر: نزع بطاقة تاريخ إعادة الكتاب ، ونزع جيب الكتاب ، ونزع علامات ملكية المكتبة مما يجعل الشخص المسئول عن تفتيش حقائب المستفيدين لا يكتشف أن هذا الكتاب يخص المكتبة، ونزع بطاقة تاريخ استرداد الكتاب المستعار ووضعه على كتاب لم تتم استعارته وإعادة الأخير للمكتبة[٢٥]، والتغلب على النظام الأمني الآلي وذلك عن طريق تعرف مكان وجود شريط الأمان ونزعه ، وتمرير الوعاء بعيدًا عن النظام أو أسفل أو أعلى مجال عمل الشاشات الحساسة[٢٦]، واستخدام مغناطيس قوي لإفساد عمل النظام الآلي ، وإلقاء الأوعية من النوافذ غير المؤمنة وأخذها فيما بعد[٢٧] . واستعاره الأوعية ثم الإبلاغ عن فقدها، واستعارة الأوعية ببطاقة استعارة مزورة أو مسروقة ، وإخفاء الأوعية في المتعلقات الشخصية ، والحصول على مساعدة من موظف بالمكتبة .

٤/٢/١/٢ خصائص أوعية المعلومات المسروقة :

أوضحت الدراسات وجود بعض السمات التي تميز الأوعية الأكثر تعرضًا للسرقة، ومن السمات التي توصل إليها Brown - Syed Christopher الكتب الحديثة وخاصة الكتب الفنية المرتفعة الثمن ، والمواد التي لها قيمة جمالية أو ثقافية أو مالية[٢٨] . كما أشار Alan Jay Lincoln إلى الكتب الأدبية ، والكتب المرتبطة بأنشطة الفراغ والراحة مثل كتب الرحلات والرياضة

والأثاث والإلكترونيات ، والكتب المثيرة مثل الكتب التي تتناول الجنس والجريمة ، والكتب المتعلقة بالمواد الدراسية(٢٩) . وأضاف إلى ذلك Mosley Shelleyو Anna Caggiano و John Charles كتب التصليح الآلي (للأجهزة المنزلية مثلا)، والسياسات والأشكال الدينية والحركات موضع الجدال، والأمراض المثيرة مثل الإيدز ، والأدلة القانونية، والعدوان العائلي/والاعتداء على الأطفال واغتصابهم ، والمخدرات، والتنويم المغناطيسي ، وقراءة الكف وتفسير الأحلام ، والحمل والولادة وأسماء المواليد، والسباقات، والدفاع عن النفس، وأعمال الزخارف، وألعاب الفيديو(٣٠). كما توصلت الكاتبة إلى سمات أخرى للأوعية الأكثر تعرضًا للسرقة ؛ منها الأوعية التي نفدت من السوق، والنسخ الوحيدة(٣١) .

٣/١/٢ الشغب :

١/٣/١/٢ أنواع الشغب :

أظهرت الدراسات تعدد أنواع الشغب التي تحدث في المكتبات فذكر Simmonds Patience L. و Jane L. Ingold من الأنواع الكثيرة الحدوث في المكتبات: الإرهاب ، والاعتداء اللفظي على الموظفين والمستفيدين ، والاعتداء الجسدي على الموظفين والمستفيدين ، وتعاطي المواد المخدرة وبيعها ، والتحرشات والمداعبات الجنسية ، والأحاديث الجانبية ، والتدخين ، بالإضافة إلى الأكل والشرب في أماكن غير مسموح بها في المكتبة ، والنوم، ووضع الأوعية في غير أماكنها حتى لا يصل إليها المستفيدون الآخرون ، والنقص في احترام الموظفين والتشكيك في معرفتهم وقوتهم(٣٢)

، واستخدام الأجهزة الموجودة بالمكتبة لعرض أوعية معلومات خاصة بالمستفيد . هذا وقد أظهرت نتائج الدراسة التي قامت بها الكاتبة أشكالا أخرى من الشغب كترك المخلفات ، ورفض مغادرة المكتبة عند إغلاقها(٣٣)

.

وهناك أنواع من الشغب ترتبط بالتقنية مثل الإنترنت ومن الأمثلة على ذلك ما ذكرته Charlotte Cubbage من سوء استخدام الإنترنت في المكتبات للدخول على مواقع إباحية ، واستخدام الحاسبات لأغراض أخرى غير بحثية - وذلك في المكتبات الجامعية - مثل البريد الإلكتروني ، والمحادثات ، والألعاب والاستماع للموسيقى . واستخدام الإنترنت لإرسال رسائل تحرش أو تهديد ، أو نشر أفكار عدوانية بين المستفيدين الآخرين(٣٤) . وهناك أجهزة إلكترونية غير الكمبيوتر قد تكون مصدرًا للمشكلات في المكتبات؛ ومن أمثلتها الهواتف المحمولة، ومن المشكلات التي تسببها هذه الهواتف وفقًا لما أشارت إليه Jacqueline Borin الضوضاء ، والتأثير في المستفيدين أو الأجهزة الإلكترونية الأخرى الموجودة بالمكتبة(٣٥) .

وتحظى الممارسات غير السوية المتعلقة بالشغب باهتمام ملحوظ بين أوساط المكتبيين ، وخاصة المشكلات التي تستهدف الأفراد؛ لأنهم الفئة الأكثر قيمة في المكتبة ؛ حيث يمكن تعويض أي خسائر تحدث لأي عنصر في المكتبة باستثناء الخسائر في الأرواح كالإرهاب والترويع ، والاعتداء ، والتحرشات الجنسية. وفيما يلي بعض الحوادث التي حظيت بالاهتمام ، فعلى سبيل المثال لا الحصر:

- طُعنت أمينة مكتبة في Buckeye حتى الموت بعد الاعتداء الجنسي عليها في ديسمبر (١٩٩٢م) .

- قُتل اثنان من موظفي الخدمة المرجعية في مكتبة Sacramento وذلك بعد أن فتح شخص النار عليهما عام (١٩٩٣م)[٣٦] .

- استقالت موظفة تعمل في مكتبة Freeport Illinois Public Library من عملها في عام (١٩٩٢م) ؛ بعد أن قام أحد المستفيدين بكتابة رسائل تشتمل على تلميحات بذيئة لها ، ولم تستطع المكتبة تجاه هذا السلوك سوى طرد هذا الشخص من المكتبة . وقد قام برفع قضية ضد المكتبة يقول فيها إن حقوقه قد اُنتهكت ، وأنه يريد مجرد استعادة حقه في الدخول إلى المكتبة، وادعى ببساطة أنه كان يُعبر عن اهتمامه بالمرأة وما قصد أي أذى ، ولأن الرسائل كانت لا تحمل تهديدًا ، لم يكن لدى الشرطة سلطة لاتخاذ أي إجراء . وفى النهاية ، حكمت المحكمة بالسماح لهذا الشخص بالدخول إلى المكتبة ، وألزمتها بدفع مصاريف المحامي الخاص به والتي قُدرت بثلاثة آلاف دولار . وقد استمر هذا الشخص في استخدام المكتبة ، لذا قامت الموظفة بتقديم استقالتها[٣٧] .

- دخل شخص يوم السبت الموافق (٥ مارس عام ١٩٩٤م) ومعه مسدس نصف آلي وقنبلة إلى مكتبة Salt Lake City Public Library وقام باحتجاز بعض المستفيدين في قاعة الاجتماعات حوالي الساعة العاشرة . وقد قام موظفو المكتبة باستدعاء البوليس وإخلاء كل الأفراد

الموجودين في أدوار المكتبة الخمسة والبالغ عددهم (٣٠٠) فرد خلال خمس دقائق . وبعد تفاوض البوليس على مدى أربع ساعات ونصف مع هذا الشخص الذي كان يتأرجح بين التفكير المنطقي والتفكير المضطرب والعدائية تم قتله وفك حصار الرهائن المحتجزين، وقد انفجرت القنبلة لكنها لم تتسبب في قتل أحد[٣٨] .

- عانت مكتبة Hamilton County Library في عام (١٩٩٩م) من بعض المشكلات المتعلقة بالتحرش الجنسي ، حيث حاول رجل مرتين اغتصاب النساء في دورة المياه الخاصة بهن وعلى السلالم ، وحدث ذلك بالرغم من وجود تدابير أمنية و(٥٣) كاميرا للأمن في المبنى . وقد ذكر متحدث رسمي باسم المكتبة وجود تسعة حراس أمن في المكان عندما حاول الرجل القيام بالمحاولة الثانية للاغتصاب[٣٩] .

- ترك أحد المستفيدين رسالة في "دورة مياه" بدار الكتب المصرية ، تفيد بوجود قنبلة موقوتة في إحدى قاعات الاطلاع مما أدى إلى استدعاء جهات أمنية مختلفة لفحص الدار وتفتيشها بحثًا عن تلك القنبلة؛ إلا أنها لم تجد شيئًا[٤٠] .

٢/٢ أسباب ارتكاب السلوك غير السوي بالمكتبات :

تقف عدة أسباب في العادة وراء حدوث أية ظاهرة ، لذا تركزت بعض الدراسات في مجال المكتبات والمعلومات حول البحث في أسباب حدوث الممارسات غير السوية، وذلك من منطلق أن محاولات الإقلال من تلك الممارسات أو منعها لا يتم إلا من خلال فهم الأسباب التي تؤدي إلى

ارتكابها . وقد أثبتت نتائج الدراسات تنوع تلك الأسباب ؛ فهناك أسباب تتعلق بالمكتبات نفسها ، وهناك أسباب تتعلق بالمستفيدين .

١/٢/٢ أسباب بيئية خاصة بالمكتبات :

تتنوع الأسباب المتعلقة بالمكتبات والتي قد تدفع المستفيدين للقيام بسلوك غير سوي فيها ؛ فهناك أسباب معمارية ، وأسباب أمنية ، وأسباب إدارية ، وأسباب خدمية .

١/١/٢/٢ الأسباب المعمارية :

لقد أظهرت الدراسات أن هناك أسبابًا تتصل بالمبنى لها علاقة مباشرة في التأثير في سلوكات المستفيدين وتوجيهها إلى السلبية . حيث بينت الدراسة التي أعدها Richard W. Boss حول الدواعي التي تدفع المستفيدين إلى ارتكاب ممارسات غير سوية في المكتبات : أن المكتبة إذا كانت بعيدة عن المستفيدين ، أو إذا كانت موجودة في مكان لا يصل إليه عدد كبير من وسائل النقل العام ، أو إذا لم يتوافر بها أو بجوارها مكان لانتظار سيارات المستفيدين[٤١] ، فإن ذلك قد يدفع المستفيدين إلى سرقة أوعية المعلومات أو إتلافها حتى يحصلوا على ما يريدون بغير الاضطرار للذهاب إلى المكتبة كثيرًا .

وقد ورد في مقال نُشر في Library Journal عام (١٩٨٣م) أن عدم مراعاة توافر عوامل الحيطة والحذر عند تصميم مبنى المكتبة يوفر المناخ المناسب لراغبي ارتكاب السلوك غير السوي[٤٢] ، وكذلك وجود أماكن منعزلة بالمكتبة . وأشار Alan Jay Lincoln إلى أن ضيق المبنى وعدم

اتساعه للمستفيدين قد يسبب ازدحامًا ، وأن المكتبات المزدحمة توفر فرصًا أكبر لارتكاب الممارسات غير السوية ؛ فالأمر لا يتوقف عند وجود المزيد من الضحايا للاختيار منهم ، ولكن أيضًا الازدحام يجعل من السهل إخفاء تصرفات الشخص [مما يصعب معه تحديد الجاني من بين الموجودين][٤٣]، بالإضافة إلى أن الازدحام يؤدي إلى التوتر وعدم القدرة على ضبط الأفعال والتحكم فيها ، مما قد يدفع إلى الاعتداء اللفظي أو الجسدي على الآخرين . ولا تقل أهمية الإضاءة الضعيفة بالمكتبة عن الازدحام ؛ فالإضاءة الضعيفة تساعد على توافر مناخ جيد للسرقة والإتلاف وارتكاب السلوكات المنافية للآداب مثل المداعبات الجنسية . وأضاف "طريف شوقي" أن عدم مراعاة التهوية الجيدة بالمبنى قد يعمل على زيادة درجة الاستثارة في الجهاز العصبي والتي تجعل بدورها الانخراط في العدوان أكثر احتمالا ؛ لأن التهوية غير الجيدة تؤدي إلى زيادة درجات الحرارة بالمكتبة خاصة مع عدم استخدام أجهزة لتكييف الهواء ، وهو ما يسهم في إحداث تغيرات فسيولوجية (فقد نسبة من الأملاح نتيجة للعرق) في المستفيد تجعل منه بيئة مهيأة للعدوان[٤٤] .

كما بينت Marcel G. Obiagwu أن النقص في تجهيزات البنية التحتية بالمكتبة قد يدفع المستفيدين إلى ارتكاب سلوك غير سوي ؛ ومن أهم التجهيزات تأثيرًا في سلوك المستفيدين داخل المكتبة: عدم وجود دورات مياه أو إغلاقها ، والنقص في ماء الشرب ، وعدم وجود تليفونات[٤٥]، والنقص في الأثاث كل ذلك قد يدفع المستفيد إلى سرقة أوعية المعلومات أو إتلافها حتى لا يبقى مدة طويلة في مكتبة لا تتوافر فيها عناصر الراحة له . وقد يلجأ المستفيد إلى التدخين والأكل والشرب والحديث مع غيره من

المستفيدين داخل المكتبة ، نظرًا لعدم وجود بديل آخر عنها كالكافيتريا وحجرة التدخين والحديقة.

٢/١/٢/٢ الأسباب الأمنية :

تعد الأسباب الأمنية من ثاني أهم الأسباب التي قد تدفع المستفيدين إلى تصرفات غير سوية في ظل بيئة لا يتوافر فيها الأمن بشكل جيد . ولعل من أبرز أشكال القصور الأمني الذي يحدث في بيئة المكتبات كما ذكر Otis A. Chadley بخصوص النقص في أفراد الأمن بالمكتبات الجامعية أو عدم وجودهم ، مما يعطي فرصة للجاني للهروب في الفترة ما بين إعلام أمن الجامعة بما حدث واستجابتهم لذلك[٤٦] . كما يرى Richard W. Boss أن أماكن خروج الطوارئ من الأماكن الضعيفة أمنيًا ؛ فمعظمها ليس مجهزًا بأجراس إنذار [لاكتشاف الأوعية] ، ومعظم الأجراس - إن كانت موجودة - لا تعمل بسبب عدم اختبارها على فترات منتظمة ؛ ومعظمها موجود بعيدًا عن مجال التحكم البصري للموظفين ، وعندما يسمع الموظفون صوت الجرس، فإن الأمر يستغرق عدة ثوانٍ حتى يصلوا إلى الباب ويجدوا أن الشخص الذي سبب إثارة الأجراس قد اختفى . كما ذكر أن النوافذ غير المؤمنة (من الأمثلة على ذلك النوافذ بدون قضبان ، والنوافذ ذات الزجاج القابل للكسر وخاصة تلك الموجودة في الطابق الأرضي) تمثل خطرًا كبيرًا ؛ لأنها تعني فقد مئات الوحدات سنويًا ، حيث يقوم المستفيدون بإلقاء الأوعية منها ثم يأخذونها فيما بعد[٤٧] . وقد أعطى الباحث نفسه لأماكن الخروج بصفة عامة أهمية كبيرة ، حيث أشار في مقال آخر إلى أن عدم

وجود ضبط وتحكم في أماكن الخروج ، ووجود نقص لدى الموظفين الموجودين لمراقبة هذه الأماكن وفي الاهتمام بأداء واجبهم على الوجه الأكمل ، أو وجود نقص لديهم في المهارات الشخصية لمراقبة المستفيدين ، أو عدم تدريبهم للقيام بهذا العمل ، أو عدم تصميم المخارج بشكل جيد مما يسمح لبعض المستفيدين بالمرور من خلف من يتم تفتيشهم في ساعات الذروة ؛ ويعني هذا إمكانية الخروج بممتلكات المكتبة بسهولة تامة ، وبالإضافة إلى اهتمامه بأبواب الخروج أشار إلى أن سهولة وصول المستفيدين إلى مفاتيح المكتبة ، أو عدم إجراء جرد دوري على المفاتيح ، أو أن تكون المفاتيح من النوع الذي يسهل استنساخه ، أو عدم تغيير الأقفال على فترات متباعدة من الزمن ، أو أن تكون الأقفال من النوع الذي يسهل نزعه من أهم الأسباب الأمنية التي تؤدي إلى حدوث السرقة بالمكتبات[٤٨] .
كما أشارت Marcel G. Obiagwu في دراسة لها إلى أن عدم وجود رجال أمن لحراسة المكتبة ليلا من العوامل الأساسية التي تسهل من سرقتها[٤٩] .
وقد بين Bruce A. Shuman أن عدم وجود جهاز لاكتشاف المعدن في الباب الأمامي للمكتبة ، يسمح للمستفيدين الدخول بأية أسلحة يخفونها[٥٠]. ومن الأسباب الأمنية المهمة أيضًا عدم وجود دوائر تليفزيونية مغلقة للمراقبة ، مما يعطي المستفيدين فرصة للقيام بأي سلوك غير سوي وخاصة في الأماكن المنعزلة بالمكتبة .

٣/١/٢/٢ الأسباب الإدارية :

لقد أظهرت الدراسات في مجال الممارسات غير السوية بالمكتبات أن هناك أسبابًا تتعلق بإدارة المكتبة لها علاقة مباشرة في التأثير في سلوك المستفيدين . فيذكر Richard W. Boos أن المكتبات ذات ساعات العمل المحدودة ، خاصة في المساء وعطلات نهاية الأسبوع قد تدفع إلى سرقة أوعية المعلومات ، ويزداد هذا الوضع سوءًا إذا كان هناك نقص في أماكن انتظار السيارات الخاصة بالمستفيدين والمواصلات العامة . ووجود نقص في السياسات والإجراءات المكتوبة بالمكتبة والمتعلقة بضبط مستفيد أثناء ارتكابه سلوكًا غير سوي ، يدفع الموظف لاستخدام تقديره الشخصي ، وخوف الموظف من أن يكون رد فعله مبالغًا فيه ، أو ضعف شخصيته وخوفه من تذمر المستفيد قد يؤدي إلى عدم اتخاذ أي إجراء. وكذلك عدم وجود تشريعات في قانون الدولة لتجريم الممارسات غير السوية بالمكتبة ، مما يشجع على ارتكاب مثل هذه الممارسات . وأضاف أن بعض المكتبات لا تختم كل حواف الصفحات أو كل صفحات العنوان في أوعية المعلومات بخاتم ملكية المكتبة لأسباب جمالية أو مالية ، بالإضافة إلى صعوبة أو عدم القدرة على وضع علامات ملكية المكتبة على بعض أوعية المعلومات مثل المصغرات(٥١) ويؤدي ذلك إلى سهولة سرقة هذه الأوعية وصعوبة معرفتها . كما أشار James H. Richards إلى سبب إداري آخر يتمثل في النقص في المطبوعات والأدلة التي تعدها المكتبة لتوجه الاهتمام نحو السلوك غير السوي وتأثيره الضار في المكتبة والمستفيدين(٥٢) . هذا بالإضافة إلى أن استخدام الأرفف المفتوحة ييسر وصول المستفيدين إلى الأوعية دون رقابة

مما يزيد من احتمال سرقتها أو إتلافها[٥٣] . وقد أكد Alan Jay Lincoln و Carol Zall Lincoln التأثير السلبي لعدم اهتمام المكتبة بتوفير التدريب المناسب لموظفيها لمنع الجرائم التي تُرتكب ضد الأفراد والممتلكات[٥٤] .

٤/١/٢/٢ الأسباب الخدمية :

أشار بعض الباحثين في مجال المكتبات إلى عدد من الأسباب المتعلقة بالخدمات التي من المحتمل أن يؤدي القصور فيها إلى ارتكاب سلوك غير سوي بالمكتبات ؛ حيث ذكر Richard W. Boss أن القصور في نظام الإعارة قد يؤدي إلى الكثير من الممارسات غير السوية ومن أمثلة القصور في خدمات الإعارة [عدم وجود إعارة أصلا] ، أو الاعتماد على سياسات ونظم لا تتطلب من المستعير امتلاك بطاقة المكتبة أو بطاقة هوية ، أو الاعتماد على نظم إعارة تسمح للمستعيرين بتبديل البطاقات من مادة إلى أخرى ، أو قصر فترات الإعارة وصعوبة تجديدها[٥٥] . وقد أضافت Marcel G. Obiagwu شكلا آخر من القصور في نظام الإعارة هو التفرقة في سياسة الإعارة بين فئات المستفيدين المختلفة[٥٦] . كما أشارت الباحثة نفسها إلى أن القصور في خدمة التصوير قد يدفع المستفيدين إلى ارتكاب السلوك غير السوي ؛ ومن أمثلة القصور في خدمة التصوير [عدم توافر خدمة التصوير] ، أو تعطل ماكينات التصوير بشكل مستمر ، أو انتظار المستفيد لدوره في التصوير لمدة طويلة ، أو ضخامة حجم الكتب مما يصعب من عملية تصويرها ، أو عدم إتاحة المكتبة تصوير بعض الأوعية كالخرائط والإيضاحات ، أو عدم وجود عملة للتصوير [في حالة استخدام المكتبة لماكينات التصوير التي تعتمد على العملة في تشغيلها][٥٧] . كذلك أضاف

Richard W. Boss إلى الأمثلة السابقة قلة عدد ماكينات التصوير أو وجودها في أماكن غير مناسبة ، أو ارتفاع أسعار التصوير(٥٨) ، وكذلك عدم وجود تصوير ملون وهو ما يعد مهمًّا لبعض المستفيدين . كما أن التقصير في خدمات التعريف بأوعية المعلومات الموجودة بالمكتبة (على سبيل المثال الفهارس) قد يدفع المستفيد إلى البحث مباشرة من خلال الأرفف ، مما يتسبب في سرعة إتلاف أوعية المعلومات نتيجة كثرة تصفحها ، وقد يدفع هذا الوضع المستفيد كذلك إلى وضع الأوعية في غير أماكنها الصحيحة ، أو إخفائها بين الأرفف ، أو تمزيق ما يريده.

٢/٢/٢ أسباب ذاتية خاصة بالمستفيدين :

نتناول هنا الأسباب المتعلقة بالمستفيدين التي يمكن أن تدفعهم للقيام بسلوك غير سوي في المكتبة ، وتتمثل هذه الأسباب في أسباب اقتصادية وأسباب دراسية وأسباب شخصية .

١/٢/٢/٢ الأسباب الاقتصادية:

تتنوع الأسباب الاقتصادية التي قد تشجع المستفيدين على ارتكاب الممارسات غير السوية بالمكتبات وخاصة سرقة أوعية المعلومات وإتلافها وقد ذكر Christopher Brown-Syed أن الأسباب الاقتصادية تتمثل في عدم امتلاك المال اللازم لتصوير أوعية المعلومات أو شرائها ، والحاجة إلى المال وذلك من خلال بيع المسروقات (خاصة في حالة بيع المخطوطات والكتب النادرة)(٥٩) .

٢/٢/٢/٢ الأسباب الدراسية :

تقف أسباب دراسية متعددة وراء سرقة المستفيدين أوعية المعلومات أو إتلافها أو إخفائها ؛ وتتلخص هذه الأسباب كما ذكرها Shelley Mosley و Anna Caggiano و John Charles في أن الطلاب قد يلجأون إلى سرقة أوعية المعلومات التي يحتاجون إليها في دراستهم والتي تساعدهم في الإعداد للأبحاث والاستعداد للامتحانات ، وخاصة أوعية المعلومات التي نفدت من الطبع أو التي لا يمكن شراؤها بسهولة مثل الأوعية المنشورة في دول خارجية . كما أن الضغط الأكاديمي والمنافسة قد تدفع بعض الطلاب إلى سرقة أوعية المعلومات أو إتلافها أو إخفائها لحرمان زملائهم منها والاستئثار بها . بالإضافة إلى أن بعض الأساتذة قد يطلبون من الطلاب إرفاق صور ملونة وإيضاحيات في الأبحاث التي يقدمونها؛ وإذا لم يكن بالمكتبة تصوير ملون يلجأ الطلاب إلى نزع الصور من أوعية المعلومات[٦٠] .

٣/٢/٢/٢ الأسباب الشخصية :

أوضحت الأبحاث وجود أسباب شخصية متنوعة قد تقف وراء السلوك غير السوي في المكتبات ؛ فنجد أن "سليمان بن صالح العقلا" يرى أن قلة الوعي الثقافي لدى معظم المستفيدين وعدم إدراكهم رسالة المكتبة ، والجهل بأنظمة المكتبة وقوانينها ، وحب الملكية والرغبة في الاحتفاظ ببعض المصادر العلمية أو الصور ، والضغط النفسي ، والنسيان والغفلة[٦١] هي أسباب مهمة تؤدي إلى حدوث السلوك غير السوي بالمكتبة . كما أضافت

Terri Pedersen أسبابًا أخرى تتمثل في الأنانية وعدم مراعاة احتياجات الآخرين ، وعدم الوعي بتكلفة السرقة والإتلاف ، وعدم تفكير المستفيد في التصرف نفسه أو المكتبة ولكنه يسرق ويُتلف بشكل عرضي ، والتعبير عن العداء نحو المكتبة [والعاملين فيها](٦٢). وأشار Bradley P. Tolppanen إلى وجود أسباب شخصية أخرى تتلخص في رغبة المستفيد في إثراء مجموعاته [مكتبته] الخاصة ، ووجود المستفيد في فئة لا يحق لها الاستعارة ، وعدم الرغبة في التقيد بالمدة المحددة للإعارة وفى هذه الحالة عادة ما ينوي المستفيد إعادة المواد التي أخذها عند عدم الحاجة إليها(٦٣) . كما أبرز Alan Jay Lincoln بعضًا من الأسباب الشخصية تتمثل في تقليد الآخرين ، وعدم رغبة المستفيدين في إبلاغ المكتبة عن مرتكبي الممارسات غير السوية ، وترجع أسباب ذلك إلى اعتقاد المستفيدين بأن نظام القضاء لن يفعل شيئًا لمرتكبي هذه الأفعال أو خوف المستفيدين على سلامتهم الشخصية ، أو لا يكون لديهم الوقت لذلك ، أو يرون أن ذلك ليس من شأنهم ، أو لأنهم يعتقدون أن شخصًا آخر سيهتم بهذا الأمر ، أو أنهم غير متأكدين من أن ما يفعله هذا الشخص أمر غير مسموح به ، حيث إنهَّ من المحتمل أنه أخذ الإذن من المكتبة بعمل ذلك ، أو قد يكون الكتاب ليس من كتب المكتبة(٦٤).

وقد ذكر Christopher Brown-Syed أن هوس الرغبة في اقتناء مواد بعينها قد يدفع المستفيد إلى السرقة ؛ حيث يجد هذا المستفيد سعادة بالغة في ترتيب هذه المواد وتصنيفها ورؤيتها أمامه في كل وقت ، ومن يقوم بالسرقة

لجمع مواد بعينها لا يقوم ببيعها في العادة إلا إذا كان لا يحتاج إليها[٦٥] .

وفي دراسة قام بها كل من Shelley Mosley و Anna Caggiano و John Charles تبين أن بعض الأفراد يحبون الكتب بجنون ويكرهون المكتبات ؛ لأنها تقوم - من وجهة نظرهم – بتشويهها بواسطة وضع الملصقات وعلامات الملكية عليها وغير ذلك وإتاحتها للإعارة ، ويرون أنهم بسرقة الكتب من المكتبات إنما يحمونها من التشويه . وكذلك الرغبة في الانتقام من الحكومة في شكل إلحاق الضرر بمؤسساتها ، والشعور بأن أوعية المعلومات الموجودة بالمكتبة مشتراة بأموال الضرائب التي يدفعها المستفيد ؛ لذا من حقه أن يفعل بها ما يشاء ، واحتواء الأوعية على معلومات أخلاقية أو سياسية تتعارض مع ما يعتقده المستفيد ولا يرغب في أن يقرأها الآخرون[٦٦] . وأضافت Marie Jackson أن بعض المستفيدين لا ينظرون إلى إساءة استخدام المكتبة على أنها جريمة ، بل إن بعضهم يرى أنه من الممتع احتفاظه بكتب من المكتبات المدرسية التي كان بها[٦٧] . كما أشارت Clyde Hendrick و Marjorie E. Murfin إلى شعور المستفيد بأن المكتبة تعامله بجور وتميز في الخدمات بين الفئات المختلفة من المستفيدين ، وشعوره بأن الإتلاف لن يضر بالآخرين، حيث إنه من غير المتوقع أن يحتاج أحد آخر هذه الأوعية ، والكسل وتفضيل الطريق السهل ، وعدم توافر وقت لدى المستفيد للاطلاع داخل المكتبة[٦٨]، وكذلك رد عدوان المستفيدين الآخرين ، واعتقاد المستفيد بضعف نظام اكتشاف الممارسات غير السوية بالمكتبة ، واعتقاده بعدم وجود نظام للمُساءلة في المكتبة ،

واعتقاده في تساهل الأمناء مع مرتكبي الممارسات غير السوية تمثل أهم الأسباب الشخصية التي تدفع المستفيد إلى ارتكاب السلوكات غير السوية بالمكتبة .

نستنتج من العرض السابق أن الأسباب الشخصية ليست كثيرة ومتنوعة فقط ، بل أيضًا يبدو أنها أصعب عند علاجها من الأسباب المتعلقة بالمكتبة وبالنواحي الاقتصادية والدراسية؛ لأنها تتعلق باتجاهات الفرد ومعتقداته وهي عوامل من الصعب تغييرها بسهولة .

٣/٢ تأثير السلوك غير السوي :

أثبتت نتائج الأبحاث التي تمت حول السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات ، وجود تأثير سلبي لذلك السلوك في كل من المكتبة ، والموظفين ، والمستفيدين .

١/٣/٢ تأثير السلوك غير السوي في المكتبة

يجعل السلوك غير السوي المكتبة مكانًا غير مريح، مما يؤدي إلى نقص التمويل - الذي تحصل عليه من خلال التبرعات - بسبب نقص اهتمام العامة بها[٦٩] . كما تحول السرقات والإتلاف دون شراء مواد جديدة وخاصة في ظل الميزانيات المحدودة المتاحة للمكتبات (وذلك بسبب استنزاف جزء كبير من الميزانية في استبدال المقالات والفصول المفقودة وإعادة التجليد ، واستبدال الأوعية المسروقة وإعادة معالجتها فنيًّا ، بالإضافة إلى تكلفة النظام الأمني ، ...). كما تؤدي السرقة والإتلاف إلى تدمير المجموعات (مما يؤثر في جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين وتكاملها)[٧٠]؛ بالإضافة إلى أن بعض

المواد تكون نادرة ولا يمكن استبدالها إذا فُقدت ، حتى إذا توافر المال لذلك . ويستغرق استبدال المواد وقتًا طويلا ، خاصة إذا كان سيتم طلبها من خارج البلاد[٧١] . وقد تدفع السرقة إدارة المكتبة إلى استخدام الأرفف المغلقة[٧٢] ، أو إغلاق أبوابها أو إغلاق فروعها أو تغيير ساعات العمل (وإغلاقها مبكـرًا). ووقف بـــرامج وخدمات موجودة تُقدم للمستفيدين ، وافتقاد استعمال الأجهزة[٧٣] .

كما تؤثر الحرائق في أوعية المعلومات بعدة طرق هي : النار والدخان والحرارة والماء المستخدم في الإطفاء ؛ فالنار قد تؤدي إلى حرق جزئي أو كلي للكتب ، أما الدخان فإنه يترك رائحة غير لطيفة في الكتب قد تمنع استخدامها ، والأسوأ هو تأثير السناج الذي قد يجعل الكتب غير صالحة للاستخدام، مما يؤدي إلى التخلص منها ، أما الحرارة المصاحبة للدخان فقد تجعل الورق هشًا جدًّا مما يؤدي إلى نقص كبير في عمره الافتراضي ، ولا يقل خطر الماء المستخدم في إطفاء الحرائق على الكتب عن خطر النار فالبلل يؤدي إلى تلف كبير للكتب[٧٤] .

وقد يؤدى استخدام المستفيد للأجهزة الموجودة في المكتبة لعرض مواد خاصة به إلى الكثير من المشكلات . فعلى سبيل المثال، قد تحتوي الأقراص الضوئية أو المرنة التي يضعها المستفيد في أجهزة الحاسب الآلي بالمكتبة على فيروسات تؤدي إلى إتلاف أجهزة الحاسب ومحو قواعد البيانات[٧٥].

ويؤدي تناول المأكولات والمشروبات في المكتبة إلى احتمال إتلاف المقتنيات من تأثيرها ؛ كما يؤدي إلى استنزاف وقت العاملين وجهدهم في

المكتبة لتنظيف أرضيات المكتبة والسجاد من بقايا الأكل ، وتنظيف المناضد من آثار الزيوت والدهون الموجودة فيها[٧٦] .

ويسبب إخفاء أوعية المعلومات في المكتبة مشكلات كبيرة لموظفي المكتبة وذلك للحاجة المستمرة إلى إعادة ترفيف الأوعية بشكل مستمر ، وتكمن الصعوبة في ضرورة الوصول إلى الأوعية المخبأة حتى يمكن إعادة ترفيفها ؛ كما يسبب ذلك مشكلات لموظفي الإعارة[٧٧] .

بالإضافة إلى أن الدخول إلى المواقع الإباحية على الإنترنت يسبب مشكلات تفوق مشكلة قراءة مثل هذه الموضوعات في كتاب أو مجلة ؛ وذلك بسبب وجود شاشات يمكن رؤيتها بسهولة من قبل المستفيدين الآخرين[٧٨] . كما يسبب استخدام الهواتف المحمولة عدة مشكلات منها ؛ الضوضاء الناتجة عن رنينها أو الناتجة عن الحديث فيها ، والذبذبات التي قد تؤثر في المستفيدين أو الأجهزة الإلكترونية الأخرى الموجودة بالمكتبة[٧٩] .

٢/٣/٢ تأثير السلوك غير السوي في الموظفين :

يؤثر السلوك غير السوي في الموظفين بعدة أشكال من أهمها: أن التعرض للضغط الشديد يجعل أمين المكتبة غير قادر على مباشرة مهام منصبه وحياته بكفاية ، ويجعله متشائمًا فاقدًا للمشاعر الإيجابية ، ولا يتعاطف أو يتشارك وجدانيًّا مع المستفيد أو يعمل على احترامه . لذا تقل كفاية فعالية المكتبة ؛ لأن القوى البشرية العاملة بها قد تقل لديها الرغبة في أداء العمل ، وقد تُصاب بالمرض أو تدعيه لأخذ إجازة ، أو تستقيل من

العمل في المكتبة أو المهنة كلها . ويكون الضغط مضاعفًا على الأمين إذا وجه له المدير اللوم وحمله مسئولية حدوث السلوك غير السوي(٨٠) .

وقد يؤدي الخوف من وقوع جرائم ضد الموظفين والمستفيدين إلى حملهم السلاح ، وتجنب العمل ليلا ، والحصول على مرافقة من أحد الأشخاص بعد العمل ، والخروج من المكتبة في جماعات ، والتأكد من وجود ثلاثة موظفين على الأقل يعملون في المكتبة معًا ، وعدم عمل موظف واحد بمفرده ليلا في المكتبة(٨١)؛ بالإضافة إلى أن عدم القدرة على السيطرة على الممارسات غير السوية في المكتبة يدمر الثقة بين الأمناء والمديرين من ناحية وبين الأمناء والمستفيدين من ناحية أخرى(٨٢) .

٣/٣/٢ تأثير السلوك غير السوي في المستفيدين :

لا يتوقف التأثير السلبي للسلوك غير السوي عند المكتبة والموظفين فقط ، بل يمتد أيضًا إلى المستفيدين ؛ حيث يؤدي عدم وجود الأوعية المطلوبة إلى إحباط المستفيدين [وربما يؤدي ذلك إلى عدم ترددهم على المكتبة مرة أخرى](٨٣) . بالإضافة إلى الإضرار بالطلاب الذين لديهم أبحاث ولا يستطيعون الانتظار حتى تقوم المكتبة باستبدال الأوعية المسروقة، حيث يستلزم ذلك وقتًا لتوفير المال اللازم ، وطلب الوعاء ، وتسلمه وإعداده .... (٨٤) . وقد يدفع السلوك غير السوي باقي المستفيدين لممارسة الفعل نفسه قبل أن يحرمهم المستفيدون الآخرون من المقالات التي يحتاجون إليها(٨٥) . كما أن رؤية العامة للممارسات غير السوية وهي تحدث للمكتبة ، التي يعتقدون أنها مكان آمن ، تؤثر في اتجاهاتهم نحو المجتمع كله(٨٦) .

٤/٢ الخلاصة :

تتعدد أشكال السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات ، ويمكن تقسيم هذه الفئات إلى ثلاث فئات رئيسة هي : الإتلاف ، والسرقة ، والشغب . يتمثل الإتلاف في إتلاف أوعية المعلومات ، وإتلاف الأجهزة ، وإتلاف المبنى والأثاث ، والحرائق المتعمدة . وتتمثل السرقة في سرقة أوعية المعلومات ، وسرقة ممتلكات الموظفين والمستفيدين ، وسرقة الأجهزة والآلات . بينما يتمثل الشغب في الإرهاب ، والاعتداء اللفظي والجسدي على الموظفين والمستفيدين ، وتعاطي المواد المخدرة وبيعها ، والتحرشات والمداعبات الجنسية ، وتناول المأكولات والمشروبات في غير الأماكن المصرح بها، وترك المخلفات، والنوم، ووضع الأوعية في غير أماكنها، والنقص في احترام الموظفين والتشكيك في معرفتهم، واستخدام الأجهزة الموجودة بالمكتبة لعرض أوعية معلومات خاصة بالمستفيد، وإساءة استخدام الإنترنت .

تتنوع أسباب ارتكاب السلوك غير السوي بالمكتبات ؛ فهناك أسباب بيئية خاصة بالمكتبات ؛ تشتمل على أسباب معمارية ، وأسباب أمنية ، وأسباب إدارية، وأسباب خدمية . وأسباب ذاتية خاصة بالمستفيدين ؛ تشتمل على أسباب اقتصادية ، وأسباب دراسية ، وأسباب شخصية .

يمتد تأثير السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبات إلى المكتبة ، والعاملين فيها ، والمستفيدين منها .

الهوامش والمراجع:

(1) Chattoo, Calmer D. The Problem Patron: Is There One in Your Library ?.- *The Reference Librarian*. no.75/76 (2002).- pp.11-22.

(2) Ewing, David. Library Security in the UK: Are Our Libraries of Today Used or Abused ?.- *Library Management*. vol. 15, no.2 (1994).- p.19 .

(3) VanNort, Sydney C. Library Theft. In: *Encyclopedia of Library and Information Science*.- New York: Marcel Dekker Inc., 1998 . vol. 62 .- p. 202 .

(4) Gouke, Mary Noel and Marjorie Murfin. Periodical Mutilation: the Insidious Disease .- *Library Journal*, vol. 105, no. 15 (September 15, 1980) .- pp. 1795 – 1796.

(5) Ibid., .- p.1795 .

(6) VanNort , Sydney C. op.cit., .- p. 202 .

(7) Constantinou, Constantia. Destruction of Knowledge: A Study of Journal Mutilation at a Large University Library.- *College & Research Libraries*, vol. 56 , no. 6 (November , 1995).- p. 498 .

(8) Ewing, David . op.cit., .- p. 19 .

(٩) سليمان بن صالح العقلا . إساءة استعمال أوعية المعلومات في المكتبات الجامعية مع التطبيق على مكتبة جامعة الملك سعود بالرياض .– **دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات** . س ٢ ، ع ٣ (سبتمبر ، ١٩٩٧) .- ص ٥٥ .

(١٠) فايزة دسوقي أحمد . **الممارسات غير السوية للمستفيدين في المكتبات وطرق تقويمها إداريًا: دراسة ميدانية حول السرقة والإتلاف والشغب في المكتبات المصرية** .- بني سويف : ف. د. أحمد ، ٢٠٠٤.- ص ٥٤ . (أطروحة دكتوراة)

(١١) المصدر السابق .- ص ٥٨.

(12) Lincoln, Alan Jay. *Crime in the Library*.- New York; London: R. R. Bowker Company, 1984 .p. 42 .

(13) Rep. Rose Holds Hearing on Security, Access to Stacks.- *Library of Congress Information Bulletin*, vol. 52, no. 13 (June 28, 1993).- p. 274 .

(14) Patterson, Elizabeth L. Pornography, Publishing, and Preservation: A Womanist View.- *Microform Review*, vol. 19, no. 1 (Winter , 1990).- p. 20 .

(15) Constantinou, Constantia. op. cit., .- p. 501 .

(16) Harrison, Alice Bahr. "Electronic Collection Security". In: *Encyclopedia of Library and Information Science*.- New York: Marcel Dekker Inc., 1989 . vol. 44 . pp. 96- 97 .

(17) Oberlin Conference on Theft Calls for Action. *Library Journal*, vol. 108 , no. 20 (November 15, 1983). p. 2118 .

(18) VanNort , Sydney C. op.cit., .- p. 200 .

(19) Lifer, Evan St. How Safe are Our Libraries?.- *Library Journal*. vol. 119 , no. 13 (August, 1994).- pp. 35-36 .

(20) Ewing, David. op.cit., .- pp. 18, 19, 24.

(21) Miller, R. Bruce. Libraries and computers: disaster prevention and recovery.- Information Technology and Libraries. vol. 7, no.4 (December, 1988).- p. 355.

(22) Harrison, Alice Bahr. op.cit., .- pp. 95- 97 .

(23) Ewing, David. op.cit., .- p. 21 .

(24) Tolppanen, Bradley P. Electronic Detection Systems: Is Your Library Ready for One ?.- *Louisiana Libraries* . vol. 63, no.2. (Fall, 2000) .- pp.7-11. In Database: Lit &Info Sci FTX 12/84-8/0 .

(25) Antwi, I. K. The Problem of Library Security: The Bauchi Experience.- *International Library Review*, vol. 21, no. 3 (July, 1989).- pp. 363 .

(26) Harrison, Alice Bahr. op.cit., .- p.129 .

(27) Boss, Richard W. The Library Security Myth.- *Library Journal*. vol. 107 , no. 6 (March15, 1980).- p. 683 .

(28) Brown-Syed, Christopher. Some Observations on Systematic Book Theft .- *Library & Archival Security*, vol. 15, no.1 (1999).- pp. 87-88

(29) Lincoln, Alan Jay. op.cit., . P. 50 .

(30) Mosley, Shelley and Anna Caggiano, John Charles. The "Self- Wedding" Collection: The Ongoing Problem of Library Theft, and How to Fight Back.- *Library Journal*, vol. 121, no. 17 (October 15, 1996).- p. 40 .

(٣١) فايزة دسوقي أحمد. مصدر سابق .- ص ٦٨ .

(32) Simmonds, Patience L. and Jane L. Ingold. The Difficult Patron in the Academic Library: Problem Issues or Problem Patrons?.- *The Reference Librarian* , no.75/76 (2002) .- p.59 .

(٣٣) فايزة دسوقي أحمد . مصدر سابق .- ص ٧٠-٧١ .

(34) Cubbage, Charlotte. Do We Really Have an Internet Problem? Statistics, Credibility and Issues Concerning Public Internet Access in Academic Libraries.- *The Reference Librarian*, no.75/76 (2002).- pp.117-118.

(35) Borin, Jacqueline. E-Problems, E-Solutions: Electronic Reference and the Problem Patron in the Academic Library.- *The Reference Librarian*. no.75/76 (2002).- p.157 .

(36) Lifer, Evan St. op.cit., .- p. 35 .

(37) Blessinger, Kelly D. Problem Patrons: All Shapes and Sizes.- *The Reference Librarian*. no. 75/76 (2002).- pp. 5-6 .

(38) McLaughlin, Colleen. Salt Lake City: A Model.- *Library Journal.* vol. 119, no. 13 (August, 1994) .- p.37.

(39) Blessinger, Kelly D. op.cit., .- p. 6 .

(٤٠) فايزة دسوقي أحمد . مصدر سابق .- ص٧١ .

(41) Boss, Richard W. The Library Security Myth. op.cit., .- p. 683 .

(42) Oberlin Conference on Theft Calls for Action. op.cit.,.- p. 2118.

(43) Lincoln, Alan Jay. op.cit., .- p. 113 .

(٤٤) طريف شوقي. **السلوك العدواني. في : علم النفس الاجتماعي : أسسه وتطبيقاته**.- [القاهرة : د. ن] (مطابع زمزم) ، ١٩٩٣.- ص٣٤٤.

(45) Obiagwu, Marcel G. Library Buse in Academic Institutions: A Comparative Study.- *The International Information & Library Review.* vol. 24, no. 4 (December, 1992).- pp. 297 – 298.

(46) Chadley, Otis A. Campus Crime and Personal Safety in Libraries.- *College & Research Libraries*. vol. 57, no. 4 (July,1996).- pp. 387.

(47) Boss, Richard W. Collection Security.- *Library Trends*. vol. 33, no.1. (Summer, 1984).- pp. 41- 42 .

(48) Boss, Richard W. The Library Security Myth. op. cit., .- p. 683 .

(49) Obiagwu, Marcel G. op. cit., .- p. 298 .

(50) Shuman, Bruce A. Personal Safety in Library Buildings: Levels, Problems, and Solutions.- *The Reference Librarian*. no. 75/76 (2002).- . p.71 .

(51) Boss, Richard W. Collection Security. op. cit., .- pp. 42-43.

(52) Richards, James H. Missing Inaction.- *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 5, no. 5 (November, 1979).- p. 267 .

(53) Oberlin Conference on Theft Calls for Action.op. cit.,.- p. 2118 .

(54) Lincoln, Alan Jay and Carol Zall Lincoln. *Library Crime and Security: An International Perspective*.- New York: The Haworth Press, 1987.p. 13.

(55) Boss, Richard W. Collection Security. op. cit.,.- p.43 .

(56) Obiagwu, Marcel G. op cit., .- p.297 .

(57) loc.cit.

(58) Boss, Richard W. The Library Security Myth. op. cit., .- p.683 .

(59) Brown-Syed, Christopher. op cit., .- pp. 83-84 .

(60) Mosley, Shelley and Anna Caggiano, John Charles. op.cit.,.- p. 38 .

(٦١) سليمان بن صالح العقلا . مصدر سابق . - ص ٦٣.

(62) Pedersen, Terri. Theft and Mutilation of Library Materials.- *College & Research Libraries*. vol. 51, no.2 (March, 1990).- p. 125 .

(63) Tolppanen, Bradley P. op.cit., .

(64) Lincoln, Alan Jay. op. cit., .- p. 39, 43, 44 .

(65) Brown-Syed, Christopher .op.cit., P. 84 .

(66) Mosley, Shelley and Anna Caggiano, John Charles. op. cit.,.- pp.38 - 39 .

(67) Jackson, Marie. Library Security: Facts and Figures.- *Library Association Record*. vol. 93 , no. 6 (June, 1991).- p. 380 .

(68) Hendrick, Clyde and Marjorie E. Murfin. Project Library Ripoff: A Study of Periodical Mutilation in a University.- *College & Research Libraries*. vol. 35, no. 6 (November, 1974).- pp. 407- 408 .

(69) Blessinger, Kelly D. op.cit., .- p.10 .

(70) Tolppanen, Bradley P. op.cit., .

(71) Antwi, I. K. op. cit., .- p.372 .

(72) Mosley, Shelley and Anna Caggiano, John Charles. op.cit., .- p.38.

(73) Lincoln, Alan Jay. op.cit., .-p. 91 .

(74) Sessa, Frank B. "Fire in Library". In: *Encyclopedia of Library and Information Science*.- New York: Marcel Dekker, Inc., 1972. vol.8.-p. 494.

(75) Miller, R. Bruce . op.cit., .- p.353 .

(76) DiMarco, Scott and Scott Van Dam. Late Night in an Academic Library: Issues, Concerns, Planning.- *Library & Archival Security*, vol.14 , no.2 (1998) .-pp.19-20 .

(77) Alao, I. A. Characteristics of Library Books Which Students Hide.- *Library & Archival Security*, vol.16, no.2 (2001).- pp.64 .

(78) Cubbage, Charlotte. op.cit., .- pp.117 - 118 .

(79) Borin, Jacqueline. op.cit.,.- pp.157 .

(80) Bold, Rudolph. Librarian Burn-Out.- *Library Journal*, vol.107, no.19 (November1, 1982) .-pp.2048-2049 .

(81) Lincoln, Alan Jay . op.cit., .-p.105 .

(82) Mosley, Shelley and Anna Caggiano, John Charles. op.cit.,.- p.38.

(83) Alao, I. A. op.cit., .-p.64 .

(84) Cloyd, Betty. Deter the Offenders.- *Library Journal*. vol.110, no.19 (November 15, 1985) .-p.61

(85) Gouke, Mary Noel and Marjorie Murfin. op.cit., .- p.1796 .

(86) Lincoln, Alan Jay . op.cit., .-p.35 .

الفصل الثالث

الأساليب والإجراءات الوقائية المقترحة

لمكافحة السلوك غير السوي في المكتبات

٠/٣ التمهيد :

تعرفنا في الفصل السابق إلى أنواع السلوك غير السوي في المكتبات ، وأسباب حدوثه ، وتأثيره . وذلك بهدف وضع آلية تمكن المكتبات من التعامل مع هذا السلوك للقضاء عليه ، أو على الأقل التخفيف من آثاره المدمرة قدر الإمكان. لذا خُصص هذا الفصل لعرض أساليب وإجراءات مقترحة للوقاية من الممارسات غير السوية بالمكتبات . وتنقسم هذه الأساليب إلى أساليب عامة ، وأساليب لمكافحة الإتلاف ، وأساليب لمكافحة السرقة ، وأساليب لمكافحة الشغب ، وتأهيل العاملين .

١/٣ الأساليب الوقائية العامة :

تتمثل الأساليب العامة المقترحة لمكافحة السلوك غير السوي في:

١/١/٣ التخطيط المعماري الجيد للمكتبة :

ينبغي توافر التصميم الجيد لمبنى المكتبة ؛ لأن ذلك يجعل التحكم في المبنى أمرًا ميسورًا . ومن أهم ملامح التصميم الجيد فيما يتعلق بأمن المبنى ما يلي:

- تمكين العاملين فيه من الإشراف عليه وعلى مخارجه والتحكم فيها.
- سهولة مراقبة ما يجري فيه دون حاجة إلى المرور المتكرر . ومن الطرق التي تُمكن من تحقيق سهولة الرؤية ما يلي:
  - o إزالة العوائق ، وإذا كان من الضروري وضع حاجز فينبغي أن يكون زجاجيًّا أو به فتحة زجاجية تمكن من الرؤية.
  - o وضع الوحدات الطويلة، مثل الفهارس البطاقية وخزائن الملفات

الرأسية وصفوف الخزائن ، على الجدران المواجهة لمنطقة الخدمات، أو وضعها موازية لبعضها ؛ لأن وضعها متقاطعة ينتج عنه مناطق تغيب عن نظر من يتولى المراقبة.

o جعل جميع الخارجين من المبنى يمرون أمام منطقة الإعارة أو التحكم(١).

هذا بالنسبة للمبنى بصفة عامة ، أما بالنسبة لقاعات الاطلاع فيمكن مراقبتها بسهولة إذا تم مراعاة بعض العناصر عند وضع التصميم المعماري لها ؛ ومن هذه العناصر:

- أن تُصمم قاعة الاطلاع على شكل مستطيل ؛ بحيث يجلس المستفيدون فيها على مناضد منفصلة تواجه الموظفين .
- أن تكون مكاتب الموظفين مرتفعة حتى تتيح رؤية الباحثين بشكل جيد .
- أن تكون هذه المكاتب داخل قاعة الاطلاع حتى يتاح للموظفين مراقبة الباحثين سمعيًّا وبصريًّا .
- أن يعبر الأفراد الذين يدخلون إلى قاعة الاطلاع أو يخرجون منها خلال باب وحيد مجاور لمكاتب الموظفين(٢) .

٢/١/٣ تحسين خدمات المكتبة :

يعد مستوى الخدمة الذي تقدمه المكتبة عاملا مؤثرًا في الحد من السلوكات غير السوية ، فكلما ارتفع مستوى أداء الخدمات التي تقدمها

المكتبة ، قلت السلوكات غير السوية من قبل المستفيدين ، وكلما انخفض مستوى أداء الخدمات ، زادت هذه السلوكات. ومن العناصر الأساسية التي يمكن من خلالها تحسين خدمات المكتبة ما يلي:

- توافر أماكن مناسبة للقراءة تتسم بالتنظيم والهدوء ، وتتوافر فيها الإضاءة والتهوية الجيدتين .
- العمل لأوقات كافية .
- السرعة في تلبية احتياجات المستفيدين .
- توافر أكثر من نسخة من وعاء المعلومات(٣) .
- تحسين خدمات الإعارة ويمكن ذلك بعدة طرق منها:
  - o السماح بإعارة أوعية المعلومات إذا كانت المكتبة لا تقدم خدمة الإعارة في حدود تقدير المكتبة .
  - o السماح بفترات إعارة أطول في حدود مجموعات المكتبة .
  - o زيادة عدد الأوعية المسموح بإعارتها للمستفيد في المرة الواحدة في حدود ميزانية المكتبة .
  - o تسهيل إجراءات تجديد الإعارة كأن تكون بالهاتف أو بالبريد الإلكتروني، أو بالدخول المباشر على موقع المكتبة ، وعدم الاقتصار على الحضور المباشر .
  - o إعارة أوعية المعلومات غير المسموح بخروجها من المكتبة للقراءة الخارجية خلال الليل وعند نهاية الأسبوع وفي أثناء العطلات .

- تحسين خدمات التصوير ويمكن ذلك بعدة طرق منها:

o أن تكون جودة التصوير عالية .

o إتاحة التصوير الملون خاصة إذا كانت المكتبة تعاني من سرقة أوعية المعلومات التي تحتوي على رسومات وخرائط ملونة أو إتلافها.

o عدم التقيد بتصوير عدد محدد من الصفحات مع الأخذ في الاعتبار ألا يتعارض ذلك مع القوانين الخاصة بالملكية الفكرية إن وُجدت .

o السرعة في التصوير ؛ كتوافر عدد كاف من ماكينات التصوير وخاصة في المكتبات التي لا تتيح خدمة الإعارة ، أو السماح للمستفيدين التصوير بأنفسهم بإتاحة ماكينات تصوير تستخدم البطاقات الممغنطة وإتاحة هذه الماكينات في جميع أدوار المكتبة .

o السماح بالتصوير طوال ساعات العمل .

o توافر خدمات التصوير بتكلفة منخفضة أو مجانًا ، وينبغي أن تدرك المكتبة أن الأموال التي تنفقها في هذا المجال ستكون أقل مما تكلفه مشكلات الإتلاف والسرقة للمكتبة(٤).

٣/١/٣ إتاحة أوعية المعلومات بشكل رقمي :

تعتبر الدوريات والمخطوطات والرسائل الجامعية من أهم أوعية المعلومات التي يفضل إتاحتها في شكل رقمي ؛ لأن ذلك يمكن من الاحتفاظ بها فترات أطول ، وبجودة أعلى تسمح بتصوير أنقى ، بالإضافة إلى الحد

من استخدام النسخ الأصلية ، مما يعني حمايتها من الإتلاف والسرقة . ويقترح في هذا الشأن ما يلي:

- الاشتراك في قواعد بيانات على الإنترنت لتجنب سرقة الأوعية أو إتلافها .
- الاشتراك في قواعد بيانات متاحة على أقراص ضوئية ، في حالة عدم توافر الإمكانية الأولى . ويفضل الإيداع من خلال نسخة رقمية، في حالة الإيداع النظامي كما هو الحال بالنسبة للرسائل الجامعية في المكتبات المركزية .
- المزج بين الشكل الورقي والشكل الرقمي في حالة تعذر الحالتين السابقتين، وذلك من خلال ما يعرف بنقاط الإتاحة . وهي توافر أجهزة حاسب بجانب المجموعات الورقية تتيح الدخول على الإنترنت فقط في المواقع التي تضم مجموعات مكملة لتلك الورقية .

٤/١/٣ التجليد:

يُفضل تجليد الدوريات (عند اكتمال أعدادها) وكل المطبوعات ذات الغلاف الورقي ؛ لأن ذلك قد يحد من إتلافها (وكذلك سرقتها). وينبغي مراعاة معايير الجودة عند اختيار الجهة التي ستقوم بالتجليد ، والتأكد من وجود مساحة كافية في الهامش حتى لا تُفقد بعض الحروف في أثناء التجليد(٥) .

٥/١/٣ وضع لافتات لقواعد استخدام المكتبة :

ينبغي علـى المكتبة إعداد لافتات تعلن عن قواعد استخدامها وإجراءات التعامل مع مقتنياتها وأن تراعي في إعدادها ما يلي:

- أن تحتوي على الممارسات غير المرغوب فيها كافة بالمكتبة .
- أن توضع في الأماكن الأكثر رؤية .
- أن تكون مختصرة قدر الإمكان .
- أن تكون متينة وجذابة .
- يفضل استخدام البلاستيك في صناعتها ؛ لأنه سهل التنظيف ويعمر طويلا بعكس الخشب الذي يتآكل ويبهت لونه مع مرور الزمن[٦] .
- ينبغي اختيار ألوان اللافتة بعناية شديدة ؛ لأن اللون له تأثير نفسي قوي في المستفيدين ، ومن أفضل الألوان وأوضحها رؤية: الأسود على الأصفر ، ثم الأسود على الأبيض ثم الأصفر على الأسود . أما أقل الألوان وضوحًا: الأحمر على الأصفر ، والأبيض على الأحمر. وهناك ألوان لا يوصى باستخدامها معًا في اللافتات وهي: البرتقالي على الأبيض ، والأحمر على الأخضر ، والأسود على الأرجواني[٧].

٦/١/٣ استخدام صناديق الشكاوى والاقتراحات :

ينبغي أن تهتم إدارة المكتبة بوجود صناديق الشكاوى والاقتراحات في قاعات المكتبة أو عند المدخل ؛ لأنه عادة ما يسبق أي محاولات لسلوكات غير سوية مؤشرات أمنية معينة ، منها الاعتراض على نظام المكتبة بشكل أو بآخر ، وقد يكون هذا الاعتراض في أوله سلميًّا من خلال كتابة الاعتراض في ورقة

ووضعها في صندوق الشكاوى ، أو اقتراح بالتطوير ووضعه في صندوق الاقتراحات ، وقد يتحول هذا الاعتراض السلمي إلى عنف في الحالات التي لا يستشعر فيها المستفيد أن هناك من يرد على اعتراضاته ، ولا سيما إذا كان من المتعثر عليه رؤية مدير المكتبة مباشرة لتوجيه هذه الاعتراضات . ومن أهم ما ينبغي مراعاته في هذا الصدد:

- وضع صناديق الشكاوى والاقتراحات في مكان واضح للمستفيدين مثل مداخل القاعات .
- الكشف الدوري لهذه الصناديق ، ووضع آلية لتفريغها .
- سرعة استجابة المسئولين لمشكلات المستفيدين .
- إبلاغ المستفيدين بما تم اتخاذه من إجراءات بصدد اقتراحاتهم(٨) .
- تعليق خطاب شكر للمستفيد في مدخل القاعة الرئيسة للمكتبة في حالة ما إذا نتج عن اقتراحه أو ملاحظاته تطوير فعلي في الخدمة أو في تلافي سلبيات حقيقية في المكتبة.

٧/١/٣ تنمية الشعور داخل المستفيد بأهمية المكتبة وضرورة الحفاظ على ممتلكاتها وتوعيته بالآثار الضارة للسلوك غير السوي :

يُفضل أن تقوم إدارة المكتبة بإعداد برامج لتوعية المستفيدين ومن الممكن أن يكون هذا البرنامج عبارة عن جزء من برنامج "تعليم استخدام المكتبة للمستفيدين" الواجب توافره في المكتبات . ومن الأفضل أن تتسم

برامج التوعية بالاستمرارية حتى يتم توعية المستفيدين الجدد كافة وتذكير القدامى بأهمية المكتبة وبالتأثير الضار للسلوك غير السوي بها . ومن الخطوات التي تتبع في ذلك:

- عمل حملات توعية واسعة للمستفيدين ، وخاصة في بداية العام الدراسي، وبداية العطلة الصيفية يتم من خلالها توزيع الكتيبات الإرشادية وإلصاق الإعلانات داخل المكتبة . ويراعى في هذه الكتيبات التركيز على أهمية المكتبة وأنها موجودة لإفادتهم، وأن من مصلحتهم الشخصية الحفاظ على ممتلكات المكتبة ومقتنياتها ؛ لأن ذلك سيوفر أوعية المعلومات عندما يحتاجون إليها[٩] . وأن المستفيد إذا سرق كتابًا ، فسيأتي عليه الوقت الذي يجد فيه أن الكتاب الذي يحتاجه قد سرقه شخص آخر . كما ينبغي توعيته بأن من حق الآخرين أن يشعروا بالأمان في المكتبة .
- وضع الإعلانات التحذيرية للمستفيدين بمكان بارز في المكتبة، تبين فيها ضرورة التقيد بالأنظمة وعدم إساءة استعمال أوعية المعلومات، وأن هناك عقابًا ينتظر المخالفين .
- عمل دورات تدريبية للمستفيدين لتعريفهم بالمكتبة وكيفية الاستفادة من خدماتها ، على أن يتخلل برامج التدريب الحث على حسن استعمال أوعية المكتبة والتحذير من العبث بمقتنياتها .
- الاستعانة بأعضاء هيئة التدريس في الجامعات والمدرسين في المدارس لحث الطلاب أثناء المحاضرات والحصص المخصصة

للمكتبة على ضرورة التقيد باتباع نظم المكتبة ولوائحها ، وتوعية الطلاب بالمحافظة على مصادر المعرفة . كما ينبغي الشرح للطلاب أن إصلاح التالف أو إحلال بديل عن المفقود يكلف المكتبة كثيرًا[١٠] .

- الإعلان عن البرامج الموجودة لمكافحة الممارسات غير السوية بالمكتبة .

٨/١/٣ الحصول على مساعدة تطوعية من المستفيدين للإبلاغ عن مرتكبي السلوك غير السوي :

من المفيد لإدارة المكتبة أن تحصل على مساعدة المستفيدين في حماية ممتلكات المكتبة . ومن أشكال المساعدة التي يمكن أن يقدمها المستفيدون ما يلي:

- إعلام المكتبة بوجود وعاء معلومات تعرض للإتلاف حتى تقوم المكتبة باستبداله .
- إعلام المكتبة بعدم وجود وعاء في مكانه حتى تبحث في ذلك لتحديد ما إذا كان الكتاب مفقودًا أو موجودًا في غير مكانه الصحيح .
- إبلاغ المكتبة بحدوث حالة سرقة أو إتلاف أو شغب عند رؤيتهم ذلك حتى يتم ضبط من يفعل ذلك متلبسًا[١١] .

وعلى المكتبة تشجيع المستفيدين للإبلاغ عن مرتكبي الممارسات غير السوية، وقد يكون ذلك صعبًا في المجتمعات التي تغرس في أفرادها "الاهتمام بشئونهم الخاصة فقط" و"احترام حرية الآخرين وملكيتهم" ، ولكن ينبغي أن يتغلب المستفيدون على ذلك وعلى خوفهم وعلى سلامتهم

الشخصية ويبلغوا المكتبة بما يرونه من هذه الممارسات ، ومن الوسائل التي يمكن أن تستخدمها المكتبة لتشجيع المستفيدين على الإبلاغ عن السلوك غير السوي ما يلي:

- توفير الحماية لمن يقوم بالإبلاغ عن المستفيدين .
- الإعلان عما تم اتخاذه من إجراءات وعقوبات على مرتكب هذا السلوك حتى يشعر من قام بالإبلاغ بأن ما فعله كان فعالا(١٢) .
- توعية المستفيدين بعدم التردد في الإبلاغ عن السلوك غير السوي وعدم الاعتقاد بأن المشكلة تافهة(١٣) .
- وضع مكافآت نقدية أو عينية لمن يقوم بالإبلاغ(١٤) .

٩/١/٣ متابعة ما يدور في المجتمع المحيط بالمكتبة :

ينبغي على إدارة المكتبة أن تكون على دراية كاملة بكل ما يحدث من سلوكات غير سوية في المجتمع المحيط بالمكتبة ، والعمل على الاستعداد لمواجهة مثل هذه السلوكات عند حدوثها بالمكتبة ، ويتم ذلك من خلال عدة أساليب هي:

- تبادل المعلومات مع المكتبات الأخرى لمعرفة ما تتعرض له من ممارسات غير تقليدية ، والإجراءات التي اتبعتها هذه المكتبات لمواجهة تلك الممارسات .
- الاطلاع الدائم على ما يدور في المحيط الجغرافي للمكتبة من جرائم واتخاذ التدابير المناسبة لذلك بالتنسيق مع الشرطة .

١٠/١/٣ مرور الموظفين المنتظم بين الأرفف :

من المسلمات الأساسية في إيصال الشعور بالانضباط لدى المستفيدين المرور الدائم بين الأرفف، وينبغي أن يتم هذا المرور وفقا لما يلي:

- وجود أكثر من موظف بالطابق الواحد وخاصة في الفترات المسائية.
- المرور في الممرات وبين الأرفف وخاصة تلك التي ليست في مجال النظر .
- المرور على فترات عشوائية والوقوف لفترة قصيرة والتحدث بإيجاز مع المستفيدين[١٥] .
- المرور بين الحاسبات للتأكد من عدم دخول المستفيدين إلى مواقع غير مسموح بها ؛ ويمكن أن يتم ذلك دون أن يشعر المستفيد بأنه مُراقب ، كأن يسأله الموظف عما إذا كان قد وجد ما يبحث عنه أم لا ، أو إذا كان يحتاج إلى مساعدة . وعند القيام بأسلوب المرور بين الأرفف هذا ينبغي الأخذ في الاعتبار احترام خصوصية المستفيد وحقه في أن يعمل بدون أن يقاطعه أحد أو يتطفل عليه[١٦] .
- تغيير الموظفين الذين يقومون بهذه المهمة على فترات[١٧] .

١١/١/٣ تعيين موظفي أمن بالمكتبة :

لا ينبغي أن توكل مهام الأمن في المكتبة مهما كانت هذه المكتبة صغيرة إلى الأمناء وحدهم ؛ لأن ذلك يعد عبئا عليهم ، ويكفي فقط رفع الحس الأمني لديهم ، ولكن دون تكليفهم بأخذ دور رجل الأمن . ومن الأمور

المهمة التي ينبغي أن تأخذها إدارة المكتبة في هذا الصدد:

- اقتصار وجود حراس الأمن على مخارج المكتبة فقط ، ومن الأفضل تعيين حراس أمن لمدة ثلاث ورديات في اليوم(١٨) لضمان النشاط والدقة في العمل.

- يُفضل تعيين مدير للأمن في المكتبات الكبيرة ، أما في المكتبات الصغيرة فيتولى مدير المكتبة هذه المسئولية . ومن أهم المهام المنوطة بمدير أمن المكتبة:

o إدارة برنامج أمن المكتبة .

o توفير الأمن للمجموعات وللموظفين وللزوار والممتلكات الأخرى .

o وضع خطة وإستراتيجية للأمن وتطويرها ، والتأكد من أن أساليب الأمن ومصادره وسياساته وإجراءاته تتكامل داخل هذه الخطة .

o تمثيل المكتبة فيما يخص أمور أمن المكتبة (على سبيل المثال ، في الاجتماعات التي تتم داخل المؤسسة الأم أو خارجها) .

o الاتصال الدائم بالهيئات القانونية والأمنية في الدولة(١٩) .

١٢/١/٣ وجود سجل لما يحدث في المكتبة من مخالفات :

يُفضل تخصيص سجل لما يحدث في المكتبة من مخالفات ، تُسجل فيه بيانات كاملة عن كل مخالفة ؛ مثل نوع المخالفة ، ووقت حدوثها ، ومرتكبها (تذكر بيانات كاملة عن اسمه ، وسنه ، وعمله ،...) وغير ذلك من البيانات المهمة. ويفيد مثل هذا السجل في التعرف إلى أكثر المشكلات

حدوثًا في المكتبة حتى تعمل على وضع الحلول المناسبة لها، بالإضافة إلى تحديد أكثر الأشخاص مخالفة لتعليمات المكتبة حتى تُطبق عليهم الجزاءات بشكل مشدد.

١٣/١/٣ إقامة علاقات قوية مع الأجهزة الأمنية بالدولة :

ينبغي أن تقيم إدارة المكتبة أو مدير أمن المكتبة علاقات وطيدة مع أجهزة الأمن المحلية والقريبة من موقع المكتبة، كما ينبغي أن تتخذ بعض الإجراءات الوقائية لتفعيل هذه العلاقات . ومن هذه الإجراءات:

- وضع هواتف أو أجراس للطوارئ في جميع أنحاء المكتبة وفي الممشى الخارجي لها .
- استخدام دوائر تلفزيونية مغلقة .
- إعداد قائمة أمنية تتضمن طرق الدفاع والمنع كافة ضد السلوك غير السوي بالمكتبة ، وقائمة بأرقام الهواتف التي تكون هناك حاجة إلى الاتصال بها في حالة حدوث مشكلات بالمكتبة ؛ مثل الشرطة والمطافئ [٢٠].

١٤/١/٣ التأمين :

تتعدد أنواع التأمين التي يمكن أن تلجأ لها المكتبة للحفاظ على مبناها وموظفيها، ومقتنياتها ومستفيديها، ومن أمثلة هذه التأمينات التأمين ضد الكوارث الطبيعية، والتأمين ضد ما يتسبب فيه الإنسان من ضرر وما يهمنا هنا هو النوع الثاني . وينبغي أن يشتمل هذا التأمين على ما يأتي :

- التأمين الشامل على مقتنيات المكتبة النادرة .

- التأمين الجزئي على الأجهزة المرتفعة الثمن والتي يصعب شراء غيرها .
- التأمين على حياة الموظفين ضد أي حالات شغب قد يتعرضون لها ، والتي تعد نوعًا من إصابات العمل .
- التأمين ضد المخاطر التي تتعرض لها ممتلكات الموظفين بالمكتبة .
- التأمين ضد المخاطر التي يتعرض لها المستفيدون بالمكتبة .
- التأمين ضد المخاطر التي تتعرض لها ممتلكات المستفيدين بالمكتبة .
- التأمين ضد الحرائق .

٢/٣ الأساليب المقترحة لمكافحة الإتلاف :

نتناول هنا الأساليب المقترحة لمكافحة إتلاف أوعية المعلومات ، وإتلاف الأجهزة ، والحرائق .

١/٢/٣ مكافحة إتلاف أوعية المعلومات :

تتلخص أهم الأساليب المقترحة لمكافحة إتلاف أوعية المعلومات في:

- استخدام ألبومات لحفظ الخرائط والصور والرسوم .
- استخدام إطارات لحفظ الشرائح .
- استبدال الأوعية التالفة فورًا ؛ لأن الإتلاف يؤدي إلى مزيد من الإتلاف(٢١)، وعلى العكس من ذلك، فإن الأوعية النظيفة تكون مانعًا لأن يُقدِم المستفيد على تشويه الوعاء (٢٢) .
- عرض نماذج من الأوعية التي تعرضت للإتلاف ، حتى يرى

المستفيدون نتيجة ما يفعلونه ليكفوا عنه .

٢/٢/٣ مكافحة إتلاف الأجهزة :

من أهم الأساليب المقترحة لمكافحة إتلاف الأجهزة:

- مساعدة المستفيدين في تشغيل الأجهزة .
- جعل الآلات والأجهزة تعمل بصورة جيدة دائمًا حتى نتجنب "العداء الوسيلي" الذي يدفع المستفيد لركل الآلة حتى تعمل مما يسبب المزيد من الإتلاف لها[٢٣] .

٣/٢/٣ مكافحة الحرائق :

تتمثل الأساليب المقترحة لمكافحة الحرائق فيما يأتي:

- أن يكون مبنى المكتبة من الحديد والإسمنت ، والنوافذ من الألوميتال ، والتقليل من استخدام الخشب في المكتبة .
- استخدام دواليب من الحديد لوضع الكتب عليها[٢٤] . واستخدام خزائن حديدية لحفظ أصول المواد المصغرة والمواد السمعية والبصرية .
- استخدام حوائط وأبواب وقواطع وأثاث ودهان مقاوم للنار والبعد عن استخدام المواد السهلة الاحتراق[٢٥] .
- عدم استخدام ستائر من الأقمشة أو أية مواد قابلة للاشتعال .
- تجهيز المكتبة بأجهزة آلية لاكتشاف النار والدخان والحرارة ، وينبغي تصميم أجهزة الإنذار بأن تُعلم أقرب وحدة مطافئ بحدوث حريق

بالمكتبة، ولا يُنصح باستخدام النظام الذي يعتمد على إبلاغ موظف الإطفاء بالمكتبة الذي يقوم بدوره بإبلاغ وحدة المطافئ ؛ لأن ذلك قد يستغرق وقتًا طويلا مما يؤدي إلى ازدياد الوضع سوءًا . وتوجد عدة أنواع من أجهزة الاكتشاف الأتوماتيكية ؛ هي:

- o أجهزة اكتشاف ارتفاع الحرارة وهي أجهزة تكتشف الارتفاع المفاجئ في درجة الحرارة .
- o أجهزة اكتشاف الدخان البصري Optical Smoke وهي أجهزة تتأثر عندما يُعتم الدخان زجاجًا موجودًا في هذه الأجهزة .
- o أجهزة اكتشاف الدخان الأيوني Ionization Smoke وهي أجهزة تتأثر بوجود أي جسم حتى قبل رؤية الدخان .

ويعتمد الاختيار من هذه الأجهزة على تقدير طبيعة الخطر . فعند الخوف من حدوث احتراق للورق يُفضل استخدام أجهزة اكتشاف ارتفاع الحرارة. ولا يمكن الاعتماد على أجهزة الدخان الأيوني في الأماكن التي يوجد بها دخان (مثل الأماكن المخصصة للتدخين) ويكون من الأفضل في هذه الأماكن استخدام أجهزة اكتشاف ارتفاع الحرارة[٢٦].

- توفير أجهزة إطفاء الحرائق ، وهي متنوعة فهناك أجهزة ونظم تعتمد على الغاز ، ومن أشهر أنواع الغاز المستخدمة في ذلك "غاز ثاني أكسيد الكربون" وتشير الدراسات إلى أن فكرة عمله تعتمد على إيجاد جو لا يساعد على الاحتراق، ومثل هذا الجو يعرض حياة الناس للخطر ؛ مما يعني ضرورة إخلاء المكان من الأفراد قبل استخدامه في الإطفاء[٢٧] ، وهو أمر ربما لا يمكن تحقيقه في المكتبة.

وهناك أجهزة تعتمد على استخدام الماء في الإطفاء ؛ مثل نظام "خراطيم المياه" وهو غير فعال في الإطفاء؛ لأنه نظام يدوي وقد يكون هناك عائق ما في استخدامه عند الحاجة إليه (مثل انقطاع المياه) ، كما قد يحدث الحريق ولا يوجد أحد بالمكتبة ، كما أن هناك عيبًا آخر في هذا الأسلوب وهو الاعتماد على إطفاء الحريق باستخدام كميات كبيرة من الماء قد يفوق تأثيرها على أوعية المعلومات تأثير النار ذاتها . و"النظام الرشاش Splinker System" وهو عبارة عن سلسلة أو شبكة من الأنابيب متصلة بنظام مياه المبنى ، وتُزود الأنابيب برؤوس مصنوعة من معدن يذوب عند درجة حرارة معينة وعند وصول درجة الحرارة في المكتبة إلى هذه الدرجة، فإن المعدن يذوب وتنهمر المياه(٢٨)، وهناك تحفظ على استخدام هذه النظم في الإطفاء لاحتمال فتح الرؤوس عند حدوث إنذار كاذب بوجود حريق(٢٩)، واعتمادها على استخدام المياه التي قد تسبب خسائر كبيرة لمقتنيات المكتبة ؛ إلا أن هذا التحفظ يمكن الرد عليه بأن تكلفة الكتب التي تلفت (يكون الرش على جزء صغير بالمكتبة الذي أُثير به جهاز اكتشاف الحرارة) نتيجة استخدام الماء تكلفة صغيرة مقارنة بمنع حدوث كارثة ، ومقارنة بالكميات الضخمة من الماء التي كان سيضخها رجال الإطفاء على المقتنيات(٣٠)، وللتقليل من أضرار استخدام هذا الأسلوب يمكن أن تستخدم المكتبات نظمًا تفتح وتغلق آليًا ، وهي نظم لديها القدرة على إغلاق نفسها عندما يتم إخماد النار (٣١) .

وهناك أيضًا نظام "الرغوة Foam" ؛ وتتكون الرغوة المستخدمة في إطفاء الحرائق عادة من تجميع ثابت لفقاعات صغيرة ذات كثافة أقل من

كثافة الزيت أو المياه وتعطي جودة في التماسك لتغطية الأسطح الأفقية ، وتتولد الرغوة الهوائية بواسطة خلط الهواء مع محلول مائي يحتوي على محلول الرغوة المركزة ، وتكون الرغوة فوق السطح المشتعل غطاء متماسكًا يمنع وصول الهواء إليه . ومن أهم مزايا الرغوة قدرتها على مقاومة التفكك نتيجة تعرضها للرياح أو الحرارة أو اللهب ، وقدرتها على التماسك مرة أخرى عندما تتعرض لأي تمزق(٣٢) ، ويعني هذا قدرة كبيرة على إطفاء الحريق .

وينبغي استخدام الأساليب المناسبة لإطفاء الحرائق والتي تتمثل فيما يلي:

- استخدام الماء بنظام الرش والرذاذ وهو الأسلوب الأفضل في الأرفف المغلقة التي لا يدخلها أحد عادة ؛ وذلك لتجنب حدوث أي أخطاء في أماكن القراءة المفتوحة التي قد يقوم أحد المستفيدين بإشعال سيجارة بها، مما يثير النظام .
- استخدام الغاز في حالة وجود الحريق في منطقة الكتب النادرة والمجموعات الخاصة ؛ لأنها لا تبلل الكتب ولا تترك أية بقايا أو مخلفات. ومن الأفضل استخدام الأنواع المتطورة من الغاز غير الضارة بالإنسان .
- استخدام الرغوة في حالة وجود الحريق في منطقة الكتب والدوريات والحاسب الآلي .

ومن الأمور المهمة التي ينبغي مراعاتها في أجهزة إطفاء الحريق:

- أن يكون موقع هذه الأجهزة (خاصة طفايات الحريق) على بعد ٣٠ مترًا كحد أقصى لكل فرد بالمكتبة .
- أن تكون هذه الأجهزة ذات ظروف ميكانيكية جيدة وخاضعة للفحص الدوري(٣٣) .
- أن يتم وضعها في أماكن بارزة يسهل الوصول إليها .
- أن يتم الإشارة إليها بلوحات يمكن رؤيتها من أماكن متعددة .
- أن يتم تدريب العاملين جيدًا على استخدامها(٣٤) .

ومن ناحية أخرى هناك عدة أمور ينبغي الاهتمام بها لتسهيل عمليات الإطفاء من أهمها:

- سهولة وصول سيارات الإطفاء إلى المكتبة .
- وجود مساحات وممرات خالية داخل المكتبة لتسهيل عمل رجال الإطفاء .
- معرفة الأمناء لأشكال الإنقاذ وأساليبه .
- إبقاء مسالك الإنقاذ ، مثل السلالم والبهو بعيدة عن الدخان عند نشوب الحريق ، حتى يسهل استخدامها للإنقاذ، لذا ينبغي أن تكون المسالك مجهزة بفتحات خاصة لطرد الدخان منها عند تجمعه(٣٥) .
- مراعاة احتياجات المعاقين في حالة حدوث حريق .
- عزل المناطق التي يُسمح فيها بالتدخين عن المناطق التي تحتوي على

مواد قابلة للاشتعال[٣٦] .

- التأكد باستمرار من أن أبواب الخروج عند حدوث حريق ليست مغلقة ، وأن كل الممرات التي تؤدي إليها خالية تماما من أية عوائق (قمامة ، مفارش ، أثاث)[٣٧] .
- توفير مخارج طوارئ كافية للخروج عند الحريق ذات اتساع كاف وأماكن واضحة . وتوفير إرشادات توضح طريق الخروج مكتوبة بخط واضح[٣٨].
- توفير بعض الإرشادات التي توضح للمستفيد كيفية التصرف عند حدوث حريق ، ومن أمثلتها: إذا كنت في الطابق الأول عند انطلاق أجراس إنذار الحريق لا تصعد إلى أعلى واخرج من أقرب باب لك ، لا تستعمل المصعد الكهربائي مطلقًا عندما يكون هناك صوت إنذار الحريق ، بمجرد خروجك من المبنى لا تعد إليه مرة أخرى في أثناء حدوث الحريق ، إذا رأيت حريقًا حتى ولو كان صغيرًا اجذب جرس الإنذار[٣٩] .

٣/٣ الأساليب المقترحة لمكافحة السرقة :

تتمثل الأساليب المقترحة لمكافحة السرقة في:

١/٣/٣ تأمين منافذ المكتبة :

ينبغي على إدارة المكتبة تأمين جميع المنافذ من المخارج والمداخل والفتحات الخاصة بالمكتبة بشتى الطرق ومن ذلك ما يلي:

- تأمين الأبواب ويتم ذلك بعدة طرق منها:-

- o استخدام أبواب غير قابلة للاقتحام .
- o استخدام أقفال رقمية .
- o استخدام أقفال لا يمكن نزعها .
- o استخدام أقفال مزدوجة .
- o استخدام مفاتيح لا يمكن استنساخها .

وعلى المكتبات - بالإضافة إلى ما سبق - مراعاة بعض الأمور المهمة منها:

- o عدم وضع ملصق على المفاتيح يحدد المكان الذي تفتحه .
- o عدم ترك حاملات المفاتيح في أماكن يمكن للسارقين الوصول إليها(٤٠).
- o استبدال أماكن الأقفال في أبواب المكتبة إذا لم يكن هناك أموال لشراء أقفال جديدة من حين لآخر، خاصة إذا فقدت المفاتيح أو نسخة منها (٤١).

- تأمين النوافذ وذلك بعدة طرق منها:

- o استخدام زجاج غير قابل للكسر في صناعتها .
- o وضع قضبان على النوافذ في الطوابق الأرضية أو الطوابق القريبة منها، والنوافذ التي توجد في مؤخرة المكتبة أو في أي جانب غير

ظاهر من الشارع .

- مراقبة أبواب خروج الطوارئ بشكل جيد ، ومن الطرق التي يمكن أن تستخدمها المكتبات لضمان ذلك ما يلي:

  - o إغلاق أبواب خروج الطوارئ دائمًا؛ إلا في أثناء حدوث حالة طوارئ .
  - o منع استخدام هذه الأبواب بواسطة اللافتات المناسبة مثل : ممنوع استخدام أبواب خروج الطوارئ؛ إلا عند حدوث طوارئ بالمكتبة .
  - o استخدام أجراس إنذار تدق عند خروج أحد من هذه الأبواب .
  - o استخدام دوائر تلفزيونية مغلقة لمراقبة هذه الأبواب(٤٢) .

- بناء سور حول المكتبة .
- قص الشجيرات الصغيرة الموجودة حول المكتبة حتى لا تعيق رؤية المكتبة من الخارج .
- استخدام طلاء ضد التسلق Anti-Climb على الحوائط والمواسير الخارجية.
- إضاءة المكتبة ليلاً بأشكال الإضاءة المختلفة "إضاءة الممرات ، وإضاءة الحوائط،..."؛ لأن ذلك عامل فعال في الحد من السلوك الإجرامي والعدواني، كما أنه يمنع اقتحام المكتبة(٤٣) .
- إضاءة خارج المكتبة ليلاً لمنع محاولة اقتحامها .
- تركيب نظام اكتشاف الحركة الذي يحفز الأنوار على الإضاءة عند

دخول شخص ما منطقة محمية(٤٤) بما يخفض تكلفة الإضاءة ، والاستعاضة عن خيار ترك الأنوار مضاءة طوال الليل . وهناك عدة أنواع من نظم الاكتشاف منها ؛ نظم تعتمد على إرسال الأشعة التي تكتشف أي تغيير في انعكاسها من الأشياء في المكان ، وميكروفونات تكتشف أية أصوات غير طبيعية ، وأجهزة تعتمد على اكتشاف التغيير في الحجم عند دخول شخص ما الحجرة (أجهزة توضع في المدخل يسير عليها الداخل إلى الحجرة)، ونظم تعتمد على استخدام الأشعة فوق الحمراء التي تكتشف الحرارة المنبعثة من جسم الإنسان(٤٥) .

- تحديد الأشخاص المسئولين عن تأمين النوافذ والأبواب وإطفاء الأنوار والتأكد من عدم وجود أحد بالمبنى(٤٦) .

٢/٣/٣ تحديد أماكن وجود المستفيدين :

توجد طرق عدة يمكن من خلالها تحديد أماكن وجود المستفيدين منها: طلاء أسفل الجدران في كل قسم أو إدارة بلون معين . ويُطلب من زوار المبنى الذين يقصدون قسمًا معينًا تعليق بطاقة زيارة تحمل لون القسم الذي يريدون زيارته. ويسهل ذلك اكتشاف وجود أي زائر في مكان لا ينبغي أن يكون موجودًا فيه(٤٧).

٣/٣/٣ مراقبة متعلقات المستفيدين :

ويتم ذلك عن طريق تفتيش متعلقات المستفيد عند المغادرة ويتضمن ذلك:

- فحص كل الكتب الموجودة في الحقيبة دون استثناء .
- تفتيش جميع المستفيدين وعدم اللجوء إلى أسلوب العينة العشوائية (على سبيل المثال : تفتيش مستفيد من كل خمسة مستفيدين يخرجون من المكتبة)؛ لأن هذه الطريقة تسبب مشكلات شخصية بسبب التفرقة .
- القيام بالتفتيش بشكل مهاري خاصة مع وجود طابور طويل أمام باب الخروج(٤٨) .

٤/٣/٣ تخصيص أماكن لحفظ المتعلقات الشخصية للمستفيدين :

هناك عدة طرق تلجأ إليها إدارة المكتبة لضمان حماية متعلقات المستفيدين منها:

- تخصيص مكان يضع فيه المستفيدون متعلقاتهم الشخصية وتكليف شخص بمراقبة هذا المكان ، وأن يكون مع كل مستفيد ما يدل على ملكيته لمتعلقاته وبدون ذلك سيكون من السهل على أي مستفيد ادعاء أن ممتلكات غيره هي ممتلكاته وأخذها بسهولة في غياب صاحبها(٤٩) . وإن كان هذا الأسلوب يعد مرهقًا للمسئولين عن إدارة هذا النظام لكثرة المستفيدين .
- استخدام نظام يعتمد على تخصيص كبائن يضع فيها المستفيد متعلقاته ويأخذ مفتاحها ويبقى معه طوال فترة وجوده بالمكتبة وبعد انتهائه يأخذ متعلقاته ويترك المفتاح في قفل الكابينة، ومن مساوئ هذا الأسلوب إمكانية إساءة استخدام المفاتيح بطرق متعددة من قبل المستفيدين .
- ضرورة وضع لافتات توضح عدم مسئولية المكتبة عن فقد متعلقات

المستفيد أو إتلافها في الأماكن المخصصة للحفظ[٥٠] .

- ضرورة وضع لافتات تحث المستفيدين على العناية بمتعلقاتهم الشخصية، وأن المكتبة غير مسئولة عن فقد هذه المتعلقات[٥١] .

٥/٣/٣ توفير حماية ممتلكات الموظفين :

من الطرق التي يمكن أن تستخدمها إدارة المكتبة لذلك:

- تنبيه الموظفين إلى ضرورة الانتباه إلى متعلقاتهم وأشيائهم الثمينة ووضعها في مكان آمن ومغلق وبعيد عن الأنظار ، وألا يشعر الموظفون بأن مكاتبهم مكان آمن ، وألا يتركوا نقودهم في أدراجها ، وألا يتركوا المفاتيح في الجواكت أو المعاطف ، وغير ذلك من الأهداف التي يفضلها اللصوص مثل: الآلات الحاسبة الصغيرة والملابس والأقلام والكاميرات وأجهزة الراديو[٥٢].

- توفير مكان آمن للموظفين يضعون فيه متعلقاتهم الشخصية وحقائب أيديهم .

٦/٣/٣ توفير حماية الأجهزة والآلات :

من أهم الأساليب التي يمكن استخدامها لمكافحة سرقة الأجهزة والآلات:

- تثبيت الأجهزة إلى المناضد .

- إلحاق أجهزة لاكتشاف الحركة في أجهزة المكتبة حتى يتم رصد أية محاولة لتحريكها[٥٣] .

- وضع الأجهزة بطريقة تكون في مرمى بصر الموظفين؛ لمنع

السارقين والمتلفين من ممارسة نشاطهم .

- وضع علامة على الأجهزة والأدوات تدل على ملكية المكتبة لها حتى يمكن معرفتها بسهولة[٥٤] .

٧/٣/٣ وضع علامات ملكية المكتبة على أوعية المعلومات :

تساعد علامات الملكية على إثبات حق المكتبة في الوعاء بعد سرقته وعند محاولة استعادته ، ومن ثم الحد من سرقته[٥٥] . وهناك نوعان من علامات الملكية ؛ الأول نوع مرئي واضح للرؤية العادية ويهدف هذا النوع إلى ردع اللصوص المحتملين ، والثاني نوع خفي وصعب الاكتشاف ، ويهدف هذا النوع إلى المساعدة في استعادة المواد المسروقة، ومن الأفضل ألا يكون النوع الثاني الأسلوب الوحيد لوضع علامات الملكية ؛ لأنه لا يوضح للآخرين أن هذه المواد مسروقة . وهناك اعتبارات عدة ينبغي أن تهتم بها المكتبة عند وضع علامات الملكية ، من أهمها:

- أن تكون عملية إزالة العلامات المرئية عملية مستحيلة ، ويعتبر الحبر من أنسب الوسائل لوضع هذه العلامات .

- ألا تكون العلامات في موضع يمكن إزالته دون أن تترك دليلا واضحًا يبين أنها كانت موجودة من قبل .

- ألا تكون العلامات عامة (مثل : "قاعة الكتب النادرة"، "المجموعات الخاصة" ، "مكتبة الجامعة"، الخ)، بل تدل على المكتبة التي تملكها . ويُفضل وضع رمز يدل على المكتبة، وإن كان هذا غير متوافر وينبغي استخدام اسم المكتبة، وينبغي أن يكون هناك حذر في اختيار الرمز أو الاسم حتى لا يُحِدثَ خلطًا بين المكتبات ذات الأسماء

المتشابهة أو المتطابقة.

- أن توضع العلامات مهما كان نوعها بشكل مباشر على المادة نفسها . فالعلامات التي توضع فقط على الغلاف الأمامي للكتاب أو المحافظ التي تحمل المطبوعات ، أو على بعض أنواع حاويات المواد تكون عديمة الفائدة إذا تم فصلها عن المادة ، وخاصة في حالة المواد المسطحة مثل الخرائط .

- عدم إلغاء علامات الملكية أبدًا، حتى وإن تم الاستغناء عن المادة ، كي لا يقلد اللصوص ذلك، وينبغي وضع خاتم أو ملاحظات في المواد التي تم الاستغناء عنها تدل على ذلك ، بدلاً من محو علامات الملكية . وينبغي الاحتفاظ دائما بسجل يحمل بيانات المواد التي تم الاستغناء عنها .

- وضع علامات الملكية بما يتناسب مع بعض أوعية معلومات ؛ ومن الأمثلة على ذلك: وضع علامات الملكية في المخطوطات من القرون الوسطى وأوائل الكتب المطبوعة ، في ظهر الورقة الأولى من النص الرئيس، وعلى الهامش الداخلي السفلي ، وعلى السطر الأخير من النص تقريبًا . وقد تكون هناك حاجة إلى علامات إضافية عندما تكون المادة عبارة عن مخطوط مركب أو مادة أخرى بها نص يمكن نزعه دون ترك أثر واضح على المجلد .

واختيار أماكن بديلة في أية مساحة فارغة من الظهر ، عندما تكون المادة مجلدة بإحكام بدرجة لا يمكن معها وضع العلامات في الهامش

الداخلي . ويراعى أن تكون قريبة من الجزء السفلي من النص قدر الإمكان . وفى المواد ذات العمودين ، يمكن وضع العلامة في المساحة الفارغة بين العمودين .

ووضع العلامة في الكتب السائبة والأوراق المفردة من المخطوطات في ظهر الصفحة ، أو في الجزء السفلي من النص أو الصورة في كل ورقة . ويرتبط تحديد الاختيار بالوثيقة نفسها، فإذا كان أحد الجوانب لـه أهمية كبيرة (بسبب وجود إيضاح أو رمز المخطوطة ، إلـخ) فـإن علامـة الملكيـة ينبغي أن توضع عندئذ في الجانب العكسي(٥٦) .

٨/٣/٣ التعاون مع بائعي أوعية المعلومات المستعملة (خاصة المخطوطات والكتب النادرة) للإبلاغ عن السارقين :

ينبغي على المكتبة الاتصال ببائعي الكتب المستعملة بصفة مستمرة وإنشاء علاقات طيبة معهم وذلك لضمان ما يلي:

- معرفة ما لديهم من مواد مسروقة والتأكد من أن المواد المثيلة لها لا تزال موجودة في المكتبة .
- إعلام بائعي الكتب بعلامات الملكية التي تضعها المكتبة ، وحثهم على إبلاغ المكتبة بما يأتي إليهم من مواد تحمل هذه العلامات(٥٧) .

٩/٣/٣ فرض الغرامات على المستفيدين المتأخرين في رد أوعية المعلومات المعارة إليهم :

يعتبر هذا الأسلوب سلاحًا ذا حدين؛ فهو قد يجعل المستفيد حريصًا على إعادة المواد التي استعارها قبل تجاوز الموعد المحدد ، وقد يجعل المستفيد لا

يُعيد المواد المتأخرة إذا زادت قيمة الغرامة مما يعني فقد المكتبة لهذه المواد؛ لذا يمكن أن تلجأ المكتبة إلى عدة أساليب للتخفيف من المشكلات التي يسببها فرض الغرامات ومنها:

- إرسال إخطارات للمستفيدين لتذكيرهم بأنهم تجاوزوا الوقت المحدد لإعادة ما استعاروه بوقت كاف حتى يُعطى المستفيدون فرصة إعادة هذه المواد قبل أن تصبح قيمة الغرامات كبيرة جدًّا(٥٨) .
- إعطاء مهلة إضافية لإعادة الوعاء بدون فرض غرامة .
- أن يكون مقدار الغرامة عن كل يوم تأخير مقدارًا صغيرًا .
- وضع حد أقصى للغرامة لا يزيد عليها حتى تشجع المكتبة المستفيد على إعادة المواد المتأخرة لديه(٥٩).
- استخدام أسلوب أيام العفو العام وهي أيام تختارها المكتبة من كل عام للصفح عن جميع المتخلفين والمتأخرين في رد أوعية المعلومات المعارة إليهم فلا تعاقبهم بتوقيع الغرامات والجزاءات المفروضة عليهم(٦٠) .

١٠/٣/٣ تسجيل المستفيدين :

ينبغي أن تلجأ إدارة المكتبة إلى تسجيل كل المستفيدين منها سواء في ذلك من يقومون بالاستعارة أو من يأتون للاطلاع فقط ، وذلك لضمان استرجاع الأوعية عند إعارتها ، أو لأغراض إحصائية . ويمكن أن يتضمن هذا التسجيل ما يلي:

- توفير نوعين من بطاقات تحديد الهوية؛ توضح العنوان الحالي

للمستفيد (مثل البطاقة الشخصية ، ورخصة القيادة ،...) . ويُفضل إرسال بطاقة المكتبة إلى المستفيد بالبريد المسجل وإذا فشل البريد في إيصال البطاقة إلى العنوان المذكور ، ينبغي إلغاء هذه البطاقة .

- تحديث بيانات المستفيد كل ثلاث سنوات على الأقل ، وإذا كان هناك تغيير في العنوان ينبغي اتخاذ الإجراءات نفسها التي يتم استخدامها عند إصدار بطاقة المكتبة للمستفيد للمرة الأولى . وقد ترى المكتبات التي لم تتعرض من قبل للمشكلات من قبل المستفيدين أن التسجيل بهذا الشكل أمر مكلف ؛ إلا أن عليها أن تعلم أن أخذ المستفيدين لأوعية معلومات المكتبة قد يفوق تكلفة تسجيل ألف شخص .

- التنويه للمستفيدين بأن استخدام البطاقة يكون لصاحبها فقط وألا يستخدمها غيره . وينبغي أيضًا أن تكون البطاقات من النوع الذي لا يمكن استخدامه بواسطة مستفيد آخر[٦١] .

١١/٣/٣ إنشاء قواعد بيانات تضم الأوعية المسروقة :

ينبغي أن تعمل إدارة المكتبة على إنشاء قواعد بيانات تضم الأوعية المسروقة منها ، ويكون إنشاء هذه القواعد وفق ما يلي:

- وصف كامل للأوعية المفقودة بأدق التفاصيل قدر الإمكان وما إذا كان عليها علامات ملكية (وإذا كان ذلك متوافرًا ، يُذكر المكان الموجود به هذه العلامات)، وما إذا كان بها علامات مميزة أخرى ، أو ما إذا كان بها آثار ترميم وإصلاح . ومن أمثلة قواعد البيانات الموجودة في هذا المجال قاعدة بيانات Bookline Alert / Missing Books and Manuscripts (BAMBAM) التي تم إنشاؤها عام ١٩٨١م، وهي قاعدة

بيانات لا تهدف إلى الربح ، وتستطيع أية مكتبة تسجيل الأوعية المفقودة أو المسروقة منها في هذه القاعدة[٦٢] .

- تحديث القاعدة بصفة مستمرة حيث يتم إدخال بيانات الأوعية المسروقة وحذف الأوعية التي تم استعادتها .

- تضمين القاعدة سعر الأوعية المفقودة .

١٢/٣/٣ استخدام نظام أمني آلي :

تمثل النظم الأمنية الآلية أهمية كبرى في مكافحة السرقات في المكتبات ، فهي نظم حماية آلية تقوم بإطلاق إنذار إذا حاول شخص ما مغادرة مبنى المكتبة ومعه وعاء منها لم تتم استعارته . ويعول على هذه النظم كثير من مديري المكتبات في إدارة مكتباتهم . وحتى تعمل هذه النظم بكفاءة ينبغي أن يتوافر فيها ما يلي:

- وضع أشرطة حساسة في أوعية المعلومات ووضع أجهزة حساسة في كل المخارج التي ينبغي أن يمر المستفيدون من خلالها . وتستطيع الأجهزة الحساسة اكتشاف الأوعية غير المعارة وتقوم بعد ذلك بإطلاق إنذار ، عادة ما يكون في شكل صوت أو ضوء وامض أو رسالة صوتية مسجلة سابقًا . كما يمكن أن يعمل الجهاز الحساس بالتوافق مع الحواجز - مثل الأبواب أو الأبواب الدوارة - التي تُغلق عند حدوث الإنذار[٦٣] .

- وضع أشرطة الأمان حسب نوع وعاء المعلومات وذلك كما يلي:

  o **في الكتب** : يمكن وضع أشرطة الأمان في كعب الكتاب أو في

الصفحات التي لا يتم تصويرها كثيرًا مثل الصفحات البيضاء .

- **في الدوريات** : يفضل وضع أشرطة الأمان في الكعب عند التجليد.
- **في المواد السمعية البصرية** : يمكن وضع أشرطة الأمان على الحاويات الخارجية أو على الكارترج نفسه ، وينبغي تغطية الشريط بملصق .
- **في الأقراص المضغوطة** : يتم وضع شريط أمان صغير على القرص نفسه ويُغطى بملصق Foil شفاف[٦٤] .

١٣/٣/٣ تخصيص صناديق خاصة لحفظ أوعية المعلومات الصغيرة الحجم:

يُفضل أن تخصص المكتبة صناديق خاصة يتم فيها حفظ أوعية المعلومات الصغيرة الحجم (مثل المطويات، وكتب الجيب) ، نظرًا لسهولة إخفائها وسرقتها.

٤/٣ الأساليب المقترحة لمكافحة الشغب :

تتمثل الأساليب المقترحة لمكافحة الشغب فيما يأتي:

١/٤/٣ تركيب أجهزة لاكتشاف المعادن :

من المفيد لإدارة المكتبة تركيب مثل هذه الأجهزة في مداخل المكتبات للتأكد من عدم دخول مواد غير مسموح بها إلى المكتبة؛ لضمان حماية الموظفين والمستفيدين[٦٥] . ويفضل لإدارة الجهاز بكفاءة أن يتولى ثلاثة من

موظفي الأمن المدربين أمره وأن يرخص لهم بحمل سلاح حتى يمكنهم التصدي لأي شخص يحمل سلاحًا يحاول دخول المكتبة[٦٦] .

٢/٤/٣ توفير الحماية للموظفين :

يمكن توفير الحماية للموظفين الذين يعملون في المناطق المعزولة من المبنى باستخدام نظام يُعرف بـ Personal Alarm Security System (PASS) . وتقوم فكرة هذا النظام على حمل الموظف جهاز إرسال صغيرًا به مفاتيح يضغط الموظف على أحدها لإرسال إشارة استغاثة إذا شعر بالخطر حتى يأتي من يساعده من زملائه الموجودين بالمكتبة[٦٧] .

٣/٤/٣ توفير الحماية للمستفيدين :

ينبغي أن تفكر إدارة المكتبة في حماية المستفيدين بمثل ما تفكر في حماية موظفيها . ومن أهم الأساليب المستخدمة لتوفير الحماية للمستفيدين:

- تركيب أجهزة إنذار في دورات المياه في المكتبة ، وعند شعور المستفيد بالخطر يقوم بجذب الجهاز الذي يُطلق صوت إنذار يُخيف المعتدي ويجعل الموجودين بالمكتبة يهرعون إلى مكان صدور الاستغاثة .
- تركيب أجهزة إنذار واتصال في المصاعد الخاصة بالمستفيدين ولا سيما المعاقين منهم .
- استخدام نظم سمعية لمراقبة الأجزاء البعيدة من المبنى، وتُثار هذه النظم نتيجة الضوضاء ؛ فإذا كان هناك صوت عال أو صرخة، فإن النظام يفتح وسيلة اتصال ثنائية بين هذا المكان ومكتب الخدمة مما

يجعل الموظفين يسمعون ما يحدث ويجيبون عليه[٦٨] .

٤/٤/٣ منع الممارسات الجنسية:

تتنوع الطرق التي يمكن أن تلجأ إليها إدارة المكتبة لمكافحة الممارسات الجنسية ومن هذه الطرق:

- مرور أمن المكتبة أو الموظفين في الأماكن التي تتسم بالخصوصية والأماكن التي لا يسهل اكتشافها مثل وراء الحواجز ؛ والأماكن البعيدة عن الممرات ؛ والأماكن غير المضاءة أو المنخفضة الإضاءة ؛ والأماكن التي يمر بها عدد قليل من الأفراد .
- استخدام كاميرات فيديو وسماعات مُخْفاة وهي أساليب يتم استخدامها لضبط الممارسات الجنسية في المكتبة وتوثيقها.
- إضاءة محيط المكتبة الخارجي بشكل جيد ، وزيادة الدوريات التي تمر في المكتبة حتى تجعلها أقل خصوصية[٦٩] . ولأن الأشجار يمكن أن تُستخدم كساتر يتم من خلاله القيام بأعمال غير مسموح بها ، لذا يُفضل ألا يزيد ارتفاع أشجار الزينة على قدمين ، كما ينبغي الاهتمام بقص هذه الأشجار باستمرار[٧٠] .

٥/٤/٣ إلحاق حجرة تدخين بالمكتبة :

ينبغي أن توفر إدارة المكتبة مكانًا مخصصًا للمدخنين ، فمن المؤكد أن وجود حجرة للتدخين بالمكتبة سوف يحد من محاولة تدخين المستفيدين داخل جوانب المكتبة ، ويتبع ذلك ما يلي:

- التنويه في اللافتات لوجود هذه الحجرة وتعريف مكانها .

- الإشارة في المكتبة وخصوصًا دورات المياه إلى أنَّ التدخين ممنوع منعًا باتًا وضرورة الالتزام بذلك في الأماكن المخصصة للتدخين .
- تغليظ عقوبة التدخين في المكتبة حتى يشعر المستفيدون بعدم التهاون في انتهاك حقوق الآخرين .

٦/٤/٣ إلحاق كافيتريا بالمكتبة :

من الضروري توفير كافيتريات بالمكتبات؛ لتقديم الأكل والشرب للمستفيدين قدر الإمكان طالما سمحت مساحة المكتبة بذلك ، وينبغي في هذه الحالة أن يتم ما يلي:

- الإعلان عن مكانها ومواعيد عملها .
- الإعلان عن السياسات فيما يتعلق بتناول الطعام في الكافيتريا ، وفي حالة عدم وجود كافيتريا بالمكتبة ؛ فمن الممكن تخفيف السياسات المتعلقة بالشرب ، خاصة مع وجود عبوات تتسم باستخدام المص في الشرب منها؛ (لأن فرصة سكب الماء على أوعية المعلومات أصبحت أقل في وجود مثل هذا النوع من العبوات)[٧١] .
- منع إدخال أية أوعية معلومات إلى الكافيتريا .

٧/٤/٣ إلحاق حديقة إلى مبنى المكتبة :

تمثل الحديقة متنفسًا للمكتبة ، وإلحاق حديقة إلى مبنى المكتبة قد يحد من الممارسات غير السوية مثل التدخين أو تناول المأكولات والمشروبات داخل المكتبة وخاصة في حالة عدم وجود حجرة للتدخين أو كافتيريا بالمكتبة،

حيث يمكن للمستفيد الجلوس في الحديقة عند الرغبة في تناول الطعام . وينبغي عند توافر هذه الحديقة مراعاة ما يلي:

- وضع اللافتات التي توضح قواعد المكتبة مثل : عدم ترك آثار مخلفات الطعام والشراب ، أو ممارسة مداعبات جنسية ، أو قطع الأزهار ، أو إتلاف المقاعد .
- إتاحة سلال للمهملات في مناطق متفرقة من الحديقة تكون قريبة من المقاعد .
- الإعلان عن العقوبات الخاصة بانتهاك لوائح المكتبة والإضرار بالحديقة .

٨/٤/٣ مراجعة ترتيب أوعية المعلومات :

يمكن لإدارة المكتبة أن تتبع أساليب سهلة وروتينية كمراجعة ترتيب أوعية المعلومات على الأرفف لاكتشاف الأوعية الموجودة بغير أماكنها ؛ وينبغي وضع قائمة أرفف دقيقة ؛ حيث تجعل هذه القائمة من السهل جدًّا اكتشاف أن الوعاء موجود في غير مكانه الصحيح[٧٢] .

٩/٤/٣ منع الوصول إلى المواقع غير المسموح بها على الإنترنت :

يمكن لإدارة المكتبة أن تقوم بمنع المستفيدين من الوصول إلى المواقع غير المسموح بها من خلال عدة أساليب هي:

- وضع شاشات الحاسبات بشكل لا يسمح للمستفيد بالانفراد بما يشاهده [٧٣].

- مراقبة المستفيدين باستمرار .

- تحديد نوعية المواقع التي لا ينبغي الوصول إليها بشكل واضح وعدم تعميم المسألة ، حتى لا تمنع الوصول إلى المواقع الجنسية التعليمية والصحية المفيدة[٧٤] .

- استخدام برامج ترشيح يتم من خلالها منع الوصول إلى المواقع الإباحية . ويمكن أن يتم ذلك بطريقتين هما:

  o شراء برامج ترشيح للحاسبات الموجودة بالمكتبة .

  o الاشتراك لدى مقدم خدمة الإنترنت ليقوم بترشيح المادة قبل وصولها إلى المكتبة .

- التنويه من خلال اللافتات في المكتبة عن طبيعة المواقع غير المصرح الدخول عليها ، حيث إنه من الصعب حصرها كلها من خلال برامج الترشيح .

- الإعلان عن العقوبة الخاصة باختراق برامج التشفير أو عدم الالتزام بلوائح استخدام الإنترنت بشأن هذه المواقع .

- استخدام برامج (من أمثلتها LittleBrother Software) تسمح للمكتبة بتقييم استخدام المستفيدين للإنترنت ، وذلك من خلال جمع البيانات عن هذا الاستخدام مثل : المواقع التي دخل إليها المستفيد ، والبروتوكولات المستخدمة ، والوقت الذي دخل فيه ، والوقت الذي مكثه في الموقع ، والمستفيد عادة لا يعرف بوجود مثل هذا البرنامج . وتحليل بيانات استخدام المستفيدين للإنترنت يسمح لنا بمعرفة الوقت الذي استغرقه المستفيدون في الدخول على قواعد البيانات والمواد البحثية مقابل الوقت الذي قضوه في

المحادثات والبريد الإلكتروني والمواقع الإباحية . وتساعد مثل هذه البيانات في كتابة سياسة استخدام الإنترنت بالمكتبة ، وترسم صورة دقيقة لمشكلات استخدام الإنترنت[٧٥] .

١٠/٤/٣ مكافحة الفيروسات التي تصيب الحاسبات الآلية :

ينبغي على إدارة المكتبة الانتباه إلى الآثار المترتبة على وجود فيروسات الحاسب التي قد تكون موجودة على أقراص خاصة بالمستفيد قام بإدخالها إلى الحاسب ، أو التي قد تكون موجودة في مواقع على الإنترنت دخل إليها . ومن الأساليب التي يمكن استخدامها لمكافحة فيروسات الحاسب ما يلي:

- تركيب برنامج حديث مضاد للفيروسات واستخدامه لاكتشاف أية فيروسات قد تكون أصابت الجهاز .
- إجراء مسح دوري على الجهاز بواسطة هذا البرنامج على سبيل المثال يوميًّا أو أسبوعيًّا ، ويتوقف تحديد الوقت على مدى كثافة استخدام الحاسبات .
- مراقبة أية تغيرات تحدث للحاسب مثل: البطء ، والتوقف ، وفشل بعض البرامج في أداء وظائفها ، وتعيين شخص خبير في نظم الحاسب يكون مسئولا عن التأكد من خلو الحاسبات من الفيروسات .
- تعليم الموظفين وتدريبهم على اكتشاف وجود فيروسات على الحاسب حتى يمكن التخلص منها قبل أن تسبب المزيد من الضرر[٧٦] .

٥/٣ تأهيل العاملين :

ينبغي على إدارة المكتبة أن توفر تأهيلا مهنيًا للعاملين بها وتدربهم على التعامل مع مختلف السلوكات غير السوية أو القضايا التي تتطلب إدارة الأزمات .. ويُفضل توفير نوعين أساسين من الإعداد؛ هما : الإعداد المهني ، والإعداد النفسي والبدني نوجزهما فيما يلي:

١/٥/٣ التأهيل المهني :

ينبغي أن يعمل التأهيل المهني على أن يدرك كل موظف بالمكتبة أن الحفاظ على الأمن بها من مسئولياته ؛ وكل فرد بالمكتبة في حاجة إلى أن يكون مدربًا على ما يلي:

- المعرفة الجيدة للأمور التي ينبغي التدخل فيها بشكل مباشر ، وتلك التي ينبغي ألا يتدخل فيها وإنما يستدعي الأمن .
- كيفية إقامة كلمات شفرة خاصة ؛ مما يمكن موظفي المكتبة من الاتصال ببعضهم وقت الخطر أو توصيل إشارات التحذير الشفوية أو بالهاتف بدون تنبيه الموجودين الآخرين بحدوث مشكلة .
- كيفية التعرف إلى الإشارات التحذيرية للأفراد المحتمل ارتكابهم العنف . وكيفية القيام بإجراءات الاتصال بالحرس الجامعي أو بالشرطة بمهارة إذا دعا الأمر[٧٧] .
- كيفية عمل الكاميرات وأجراس الإنذار، وكيفية الاستجابة لها[٧٨] ، وأيضا استخدام طفايات الحريق .
- كيفية التفاعل مع أو الاستجابة للأفراد المحتمل ارتكابهم العنف ، كمحاولة عزل المستفيد الذي يسبب مشكلة في حجرة أو مكان بعيد عن

المستفيدين الآخرين .

- كيفية التفاعل مع ضحية السلوك غير السوي ومساعدته (على سبيل المثال، إذا كان ممكنا أخذ الضحية إلى مكان آمن يشعر فيه بالأمان والراحة)[٧٩] . وكذلك التدرب على مهارات الاستماع الفعال ، ومهارات حل المشكلات التي تهدف إلى كبح جماح غضب المستفيد قبل أن تتصاعد .

- كيفية التحكم في الأعصاب ، واستخدام الصوت الهادئ وتعلم استخدام الكياسة والحكمة في حل المشكلات[٨٠] .

- كيفية العمل في كل الحالات على ألا يصيب الضرر أي إنسان .

- كيفية التصرف بصفة فريق عمل عند حدوث مشكلة ، حيث إنه من الأفضل التعامل مع منتهكي سياسات المكتبة بصفة فريق عمل بدلا من التعامل الفردي معهم .

- كيفية التصرف عند إثارة جهاز اكتشاف أخذ أوعية المعلومات بدون استعارة ، فمن غير المطلوب أن يصرخوا "قف ، لص"، بل هم في حاجة إلى أن يتعرفوا إلى الحدود التي يتصرفون في داخلها ، وتجنب خلق مشكلات أخرى[٨١] .

- كيفية مواجهة المعتدي واحتجازه[٨٢] .

- كيفية تطبيق القواعد بحزم وثبات واستمرارية ، وعدم تجاوز الحد القانوني عند معالجة السلوك غير السوي[٨٣] ، وقراءة القانون جيدًا حتى لا ينتهكوا الحقوق المدنية للمستفيدين[٨٤] .

- كيفية كتابة تقرير بالواقعة .

٢/٥/٣ الإعداد النفسي والبدني :

عادة ما تحدث تغيرات ومشكلات نفسية للأمناء بعد حدوث المشكلات في المكتبات منها على سبيل المثال ما يحدث بعد حدوث حالة سرقة بالمكتبة ؛ من الحزن على ما فُقد ، ولوم النفس ، ولوم الآخرين ، والغضب والاستياء من بطء استجابة المديرين أو الجهات المسئولة عن تنفيذ القانون أو عدم استجابتهم ، والشعور بالذنب ، والندم ، والإحباط[٨٥] . وتؤدي مثل هذه التغيرات إلى الضغط النفسي وهو "عبارة عن تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو البدني داخل الفرد"[٨٦] ، وتتمثل أهمية الإعداد النفسي في مساعدة الأمناء للتخلص من هذا الضغط . ومن ناحية أخرى تتمثل أهمية الإعداد البدني في أنه يجعل الشخص مستعدًا لمواجهة أية مواقف قد يتعرض فيها للعدوان . كما أن التمارين البدنية تعتبر من أكثر الوسائل فعالية في تخفيف حدة ضغوط العمل بصفة عامة ؛ لأنها لا تعمل فقط على إبعاد الفرد عن الأعمال أو المثيرات التي تجلب له الضغوط ، بل إنها تنقله أيضًا إلى مثير آخر أكثر إيجابية بالنسبة له ، كما أنها تساعده على التخلص من التوتر الشديد . وهناك نوعان من الجهود يمكن أن تقوم بها إدارة المكتبة في مجال الإعداد النفسي والبدني للأمناء ؛ هما توافر برامج داخلية ، أوالاشتراك في برامج خارجية .

وتتمثل البرامج الداخلية في:

الاستعانة بشخص لديه الخبرة الكافية يكون موجودًا مع الأمناء كي يقدم

لهم النصح والإرشاد لمواجهة المواقف المختلفة والتغلب عليها والتخلص من تأثيرها الضار على نفس الأمناء .

عقد ورش عمل في نهاية الأسبوع تكون في مكان العمل أو بالقرب منه . وعادة ما تتكون هذه الورش من استبانات ومحادثات ومجموعات عمل صغيرة وأنشطة تمثيلية تقدم أدوات متنوعة من العلاج والوقاية يمكن استخدامها للتعامل مع المواقف الضاغطة .

وتتمثل البرامج الخارجية فيما يلي:

الاشتراك في مراكز التأهيل التي توفر برامج لهذا الغرض ، وعادة ما يُتاح للأمناء في هذه المراكز عرض مشكلاتهم ويتم مساعدتهم في إيجاد الحلول الملائمة للممارسات غير السوية . كما توفر لهم الطرق التي يمكن أن يتبعها الأمين لإعادة التأهيل النفسي والبدني . وينبغي على هذه المراكز إتاحة الكتب والنشرات المجانية للمتدربين . ولأهمية هذه المراكز ينبغي الاهتمام بإنشائها وأن يُخصص لها ميزانية من موازنة الدولة[٨٧] .

٦/٣ الخلاصة :

تتنوع الأساليب التي يمكن استخدامها لمكافحة السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات ؛ فهناك أساليب مكافحة عامة تصلح لمكافحة أي نوع من أنواع هذا السلوك ، وأساليب لمكافحة الإتلاف ، وأساليب لمكافحة السرقة، وأساليب لمكافحة الشغب ، بالإضافة إلى تأهيل العاملين في المكتبة للتعامل مع مختلف أنواع السلوك غير السوي .

وتتمثل أساليب المكافحة العامة في: التخطيط المعماري الجيد للمكتبة ، وتحسين خدمات المكتبة ، وإتاحة أوعية المعلومات بشكل رقمي ، وتجليد أوعية المعلومات الورقية ، ووضع لافتات تحدد قواعد استخدام المكتبة وإجراءاته ، واستخدام صناديق الشكاوى والاقتراحات ، وتنمية الشعور داخل المستفيد بأهمية المكتبة ، والحصول على مساعدة تطوعية من المستفيدين للإبلاغ عن مرتكبي الممارسات غير السوية ، ومتابعة ما يدور في المجتمع المحيط بالمكتبة ، ومرور الموظفين المنتظم بين الأرفف ، وتعيين موظفي أمن بالمكتبة ، وإقامة علاقات قوية مع الأجهزة الأمنية بالدولة ، والتأمين .

وتتمثل أساليب مكافحة الإتلاف في: أساليب مكافحة إتلاف أوعية المعلومات، ومنها استخدام ألبومات لحفظ الخرائط والصور والرسوم ، واستخدام إطارات لحفظ الشرائح ، واستبدال الأوعية التالفة فورًا ، وعرض نماذج من الأوعية التي تعرضت للإتلاف . وأساليب لمكافحة إتلاف الأجهزة ، ومنها مساعدة المستفيدين في تشغيل الأجهزة ، وجعل الآلات والأجهزة تعمل بصورة جيدة دائمًا . وأساليب للوقاية من الحرائق ومكافحتها ومنها : استخدام مبنى وأثاث مقاوم للحريق ، واستخدام أجهزة لاكتشاف الحرائق وإخمادها .

بينما تتمثل أساليب مكافحة السرقة في تأمين منافذ المكتبة ، وتحديد أماكن وجود المستفيدين ، وتخصيص أماكن لحفظ المتعلقات الشخصية للمستفيدين ، وتخصيص أماكن لحفظ المتعلقات الشخصية للموظفين ،

وتثبيت الأجهزة إلى المناضد ، وإلحاق أجهزة لاكتشاف الحركة في الأجهزة ، ووضع الأجهزة بطريقة تكون في مرمى بصر الموظفين ، ووضع علامات ملكية المكتبة على أوعية المعلومات ، والتعاون مع بائعي أوعية المعلومات المستعملة (خاصة المخطوطات والكتب النادرة) للإبلاغ عن السارقين ، وتسجيل المستفيدين ، وإنشاء قواعد بيانات تضم الأوعية المسروقة ، واستخدام نظام أمني آلي .

أما أساليب مكافحة الشغب فتتمثل في: تركيب أجهزة لاكتشاف المعادن، وتركيب أجهزة إنذار ، وإلحاق حجرة تدخين وكافيتريا وحديقة بالمكتبة، ومراجعة ترتيب أوعية المعلومات ، ومنع الوصول إلى المواقع غير المسموح بها على الإنترنت ، واكتشاف الفيروسات التي تصيب الحاسبات الآلية والتخلص منها .

وينبغي أن تهتم المكتبة بتأهيل العاملين فيها مهنيًّا ونفسيًّا وبدنيًّا لمواجهة مختلف أشكال السلوك غير السوي للمستفيدين ؛ بالإضافة إلى الأساليب السابق ذكرها ؛ نظرًا لاعتماد فعالية أي أسلوب يُستخدم لمكافحة الممارسات غير السوية على الأفراد المنوط بهم تطبيق هذا الأسلوب .

الهوامش والمراجع:

(١) عبد الرحمن بن حمد العكرش . **التخطيط لمباني المكتبات** .– الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، ١٩٩٨.- ص ٢٥٦ - ٢٥٨ .

(2) Strassberg, Richard. The Final Barrier: Security Consideration in Restricted Access Reading Rooms.- *The Reference Librarian*. no. 56. (1997).- p.99.

(3) Ewing, David. Library Security in the UK: Are Our Libraries of Today Used or Abused ? .- *Library Management*, vol.15 , no.2 (1994).- p.21.

(4) Chadbourne, Robert. Disorderly Conduct: Crime and Disruptive Behavior in the Library.- *Wilson Library Bulletin*. (March , 1994).- p.25.

(5) Schobernd, Elizabeth M. Preservation Everybody's Job.- *Illinois Libraries*. vol.81, no.1 (Winter, 1999).- pp.5-10. In Database: Library Lit&Info Sci FTX 12/84-5/02 .

(6) Rice, James. *Teaching Library Use: A Guide for Library Instruction*.- London: Green Wood Press, 1981.- pp.132 - 134.

(7) Institute of Signage Research. Technical and Psychological Consideration for Sign Systems in Libraries. In: *Sign Systems for Libraries: Solving the Way Finding Problem*.- New York; London: R. R. Bowker Company, 1979 .-pp. 238 - 239.

(٨) طريف شوقي. **السلوك العدواني. في: علم النفس الاجتماعي: أسسه وتطبيقاته**.- [القاهرة : د. ن] (مطابع زمزم) ، ١٩٩٣.- ص ٣٥٤ .

(9) Cloyd, Betty. Deter the Offenders.- *Library Journal*. vol.110, no.19 (November 15, 1985) .-p.61 .

(١٠) سليمان بن صالح العقلا. إساءة استعمال أوعية المعلومات في المكتبات الجامعية مع التطبيق على مكتبة جامعة الملك سعود بالرياض. – **دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات**. س٢، ع ٣ (سبتمبر، ١٩٩٧) . - ص ٦٩.

(11) Culp, Robert W. Thefts, Mutilations and Library Exhibits.- *Special Libraries*. vol.67, no.12 (December, 1976).- p.584.

(12) Lincoln, Alan Jay. *Crime in the Library*.- New York; London: R. R. Bowker Company , 1984 .-pp.43 - 44.

(13) DiMarco, Scott and Scott Van Dam. Late Night in an Academic Library: Issues, Concerns, Planning.- *Library & Archival Security*. vol.14 , no.2 (1998) .-p.16.

(14) Obiagwu, Marcel G. Library Abuse in Academic Institutions: A Comparative Study.- *The International Information & Library Review*. vol.24 , no.4 (December, 1992).-p.304.

(15) Chadbourne, Robert. op.cit., .-p. 25.

(16) Borin, Jacqueline. E-Problems, E-Solutions: Electronic Reference and the Problem Patron in the Academic Library.- *The Reference Librarian*. vol.75/76 (2002).-p.158.

(17) Strassberg, Richard. op.cit., .-p.101.

(18) Terwilliger, Gloria. Involve the Students.- *Library Journal*. vol.110, no.19 (November 15, 1985) .-p.61.

(19) Dizard , Ropert . Safe and Sound: Protecting the Collections of the Library of Congress.- *Library of Congress Information Bulletin*. vol.57, no.6 (June, 1998).-pp. 144 - 145. In Database: Library Lit& Info Sci FTX 12/84 - 8/01.

(20) Shuman, Bruce A. Personal Safety in Library Buildings: Levels, Problems, and Solutions.- *The Reference Librarian*. no.75/76 (2002) .-p.79.

(21) Gouke, Mary Noel and Marjorie Murfin. Periodical Mutilation: the Insidious Disease.- *Library Journal*. vol.105, no.15 (September 15, 1980) .-p. 1797.

(22) Hendrick, Clyde and Marjorie E. Murfin. Project Library Ripoff: A Study of Periodical Mutilation in a University.- *College & Research Libraries*. vol.35 , no.6 (November , 1974).-p.410.

(23) Ewing, David. op.cit., .-p.24.

(24) Sessa, Frank B. " Fire in Library ". In: *Encyclopedia of Library and Information Science*.- New York : Marcel Dekker, Inc., 1972. vol.8 .-p.492.

(25) Thompson, Godfrey. *Planning and Design of Library Buildings*.- 3rd ed.- Oxford: Architectural Press, 1996 .-p.127

(26) ibid .-p.128

(27) Morris, John Morris, John. Protecting the Library from Fire.- *Library Trends*. vol. 33, no. 1 (Summer, 1984).- p.53 .

(28) Sessa, Frank B. op.cit., .- p. 495 .

(29) Morris, John. The Los Angeles Central Library Fire.- *Library Association Record* . vol.88 , no.9 (September , 1986) .- p.442.

(30) Thompson, Godfrey. op.cit., .- p. 128 .

(31) Morris, John. Protecting the Library from Fire . op.cit., .- p.52.

(٣٢) محمد الظواهري ، محمد محمد الظواهري ، هشام محمد الظواهري . **موسوعة الوقاية من الحريق** .- القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية ، [١٩٩٩؟] . مج ١، ص ص ٢١٨ - ٢١٩.

(٣٣) أسامة القلش. أمن مرافق المعلومات المصرية. – **مجلة المكتبات والمعلومات العربية**، س ٢١، ع ١ (يناير، ٢٠٠١م) .- ص ٣٠.

(٣٤) عبد الرحمن بن حمد العكرش. مصدر سابق . - ص ٢٦٧.

(٣٥) عبد اللطيف صوفي. **المكتبات الحديثة : مبانيها وتجهيزاتها** .- الرياض: دار المريخ للنشر، ١٩٩٢م . - ص ١١٤.

(36) Thompson, Godfrey. op.cit.,.- pp.127 - 128.

(37) Fineberg, Gail M. Moving Toward a Safer Library: Compliance Office Issues Fire Safety Report.- *Library of Congress Information Bulletin*. vol.60, no.3 (Mars, 2001).- p.65. In Database: Library Lit&Info Sci FTX 12/84-8/01 .

(38) Thompson, Godfrey. op.cit., .-p.128.

(39) Milford Town Library. *Safety Policy*: Cited In:

http://www.infofind.com/library/safetypolicy.htm. 20/2/2003.

(40) Ewing, David. op.cit.,..- p.24.

(41) Chadbourne, Robert. op.cit.,.- p. 25.

(42) Pierce, William S. *Furnishing the Library Interior* .- New York : Marcel Dekker, Inc. , 1980 .- p.247

(43) Canal, Burce A. Libraries Attract More than Readers: Investing in Library Safety.- *Indiana Libraries*. vol.18, no.1 (1998).- pp.15- 17. In Database: Library Lit& Info Sci FTX 12/84 - 5/02 .

(44) Boss, Richard W. Security Technologies for Libraries: Policy Concerns and a Survey of Available Products.- *Library Technology Reports* .vol.35, no. 3 (May - June, 1999).- p. 344.

(45) Thompson, Godfrey. op.cit.,.- pp.131- 132.

(46) Ewing, David. op.cit.,.- p.24.

(٤٧) حسن طاهر داود. **الحاسب وأمن المعلومات** .- السعودية: معهد الإدارة العامة، ٢٠٠٠ .- ص ٣٧ .

(48) Ewing, David. op.cit.,.- p.22.

(49) loc. cit.

(50) Thompson, Godfrey.op.cit.,.- pp.130-131.

(51) White Plains Public Library. *The Library's Code of Conduct*. Cited In: http://www.wppl/lib.ny.us/information/code.shtml. 9/3/2003

(52) Ewing, David. op.cit., .- p.24.

(53) Wilkinson, David W. Public CD-ROM Workstation Security: Contexts of Risk and Appropriate Responses.- *CD-ROM Librarian*. vol.7, no.1 (January, 1992).- p.23.

(54) Ewing, David. op.cit., .- pp.23 - 24.

(55) Wyly, Mary. Special Collections Security: Problems, Trends, and Cnsciousness.- *Library Trends*. vol.36, no.1 (Summer, 1987).- pp. 252 - 253.

(56) Association of College and Research Libraries. *Guidelines for Security of Rare Books, Manuscripts, and Other Special Collection*. Cited In: www.ala.org/acrl/guides/raresecu.html. 9/3/2002.

(57) Mosley, Shelley and Anna Caggiano, John Charles. The "Self-Wedding" Collection: Tthe Ongoing Problem of Library Theft, and How to Fight Back.- *Library Journal*. vol.121, no.17 (October 15, 1996).- p.39.

(58) Ewing, David. op.cit., .- p.23.

(59) Meaford Public Library. *Meaford Public Library policies*: Cited In:http://www.meafordlibrary.on.ca/about/policies_body.htm. 20/2/2003.

(٦٠) محمد أمين البنهاوي. **ضياع المؤلفات من رصيد مختلف المكتبات**. في: *عالم الكتب والقراءة والمكتبات*.– القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، ١٩٨٤.- ص ١٦٩.

(61) Boss, Richard W. op.cit.,.-pp.279 - 285.

(62) VanNort, Sydney C. ibrary Theft_. In: *Encyclopedia of Library and Information Science*.- New York: Marcel Dekker Inc., 1998 . vol. 62 .- pp. 196 - 197.

(63) Tolppanen, Bradley P. Electronic Detection Systems: Is Your Library Ready for One ?.- *Louisiana Libraries*. vol.63, no.2 (Fall, 2000).- p.7- 11. In Database : Lit&Info Sci FTX 12/84-8/01.

(64) loc.cit.

(65) Library of Congress. *Library Security: Entry and Exit Procedures*. Cited In: www.loc.gov/rr/security /entry.html. 5/5/2002.

(66) Clark, James H. Making Our Buildings Safer: Security Management and Equipment Issues.- *Library Administration & Management*. vol.11, no.3 (Summer. 1997).- p.160.

(67) Keller, Daniel P. Special Problems in the Library Setting.- *Library Administration & Management*. vol.11, no.3 (Summer, 1997).- p.164.

(68) loc. cit.

(69) Thistlethwaite, Polly. "The Homosexual" as Problem Patron.- *The Reference Librarian*. no.75/76 (2002).-pp.98 - 99.

(70) Canal , Burce A. op.cit.,.

(71) Simmonds, Patience L. and Jane L. Ingold. The Difficult Patron in the Academic Library: Problem Issues or Problem Patrons?.- *The Reference Librarian*. no.75/76 (2002).- p.63.

(72) VanNort , Sydney C. op.cit., .- p.206.

(73) Borin, Jacqueline. op.cit.,.- p.154.

(74) Magid , Lawrence J. *Filtering Programs Useful But Far From Perfect*. Cited In : www. Safekids. Com/articals/filtering2000.htm. 21/4/2002.

(75) Cubbage, Charlotte. Do We Really Have an Internet Problem? Statistics, Credibility and Issues Concerning Public Internet Access in Academic Libraries.- *The Reference Librarian*. no.75/76 (2002).- p. 120.

(76) Eyitaya, Samuel A. Securing Your System Against Virus Attack: the Experience of a Medical Library in Nigeria.- *Information Development*. vol.12, no.4 (December, 1996).- p. 217.

(77) Borin, Jacqueline. op.cit., .- p.158.

(78) Clark, James H. op.cit., .- p. 161.

(79) DiMarco, Scott and Scott Van Dam. op.cit., .- p.15

(80) Simmonds, Patience L. and Jane L. Ingold. op.cit., .- p.64.

(81) Keller, Daniel P. op.cit., .- p.164.

(82) Lincoln, Alan Jay and Carol Zall Lincoln. *Library Crime and Security: An International Perspective*.- New York: The Haworth Press, 1987.- p. 15.

(83) Trinkaus-Randall, Gregor. Preserving Special Collections Through Internal Security.- *College & Research Libraries*. vol.50, no.4 (July , 1989).- p. 454.

(84) Mosley, Shelley and Anna Caggiano, John Charles. op.cit., .- p.39.

(85) Alien, Susan M. Theft in Libraries or Archives.- *College & Research Libraries* News. vol.51, no.10 (November, 1990).- p. 943.

(٨٦) عبد الرحمن بن سليمان الطريري. **الضغط النفسي: مفهومه. تشخيصه. طرق علاجه ومقاومته** .- (السعودية: د. ن) (مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة)، ١٩٩٤م .- ص ١٠.

(87) Bold, Rudolph. Librarian Burn-Out.- *Library Journal*. vol.107, no.19 (November1, 1982).- pp.2050 - 2051.

الفصل الرابع

اللوائح التنفيذية المقترحة

لمكافحة السلوك غير السوي في المكتبات

٤/٠ التمهيد :

هناك نوعان من اللوائح والتشريعات لهما تأثير كبير في ارتكاب الممارسات غير السوية في المكتبات: النوع الأول هو اللوائح الداخلية التي تضعها المكتبات في محاولة منها لضبط سلوك المستفيدين داخلها ، والنوع الثاني هو المواد التي يخصصها قانون الدولة لتجريم ما يتم من ممارسات غير سوية في المكتبات . وفي الدول التي لها تاريخ طويل في سن القوانين ووضع التشريعات يتكامل كلا النوعين لضبط أداء إدارة المكتبة في حالة وقوع أي سلوك غير سوي بها ؛ فعلى سبيل المثال لم تكتف القوانين البريطانية بما يوجد من لوائح في المكتبات ، أو بالمواد الموجودة في القوانين العامة لإدانة الممارسات غير السوية في المكتبات ، بل أجازت مواد خاصة لذلك ؛ منها على سبيل المثال : إجازة التشريع الوطني الذي يتعلق بكيفية التعامل مع الممارسات غير السوية في المكتبات بالمملكة المتحدة في عام (١٨٩٨م) وكان يحمل عنوان Libraries Offences Act ، وكان الهدف منه وضع عقوبة للمستفيد الذي ينتهك نظام المكتبات العامة أو يرتكب فيها أية أعمال عنف أو يأتي بسلوك بذيء أو يقامر أو يبقى بها بعد ساعات العمل الرسمية[١] . كما نص قانون الصحة العامة الذي أُجيز عام (١٩٨٤م) على تجريم المستفيد الذي يعاني من أمراض معدية ويقوم بالاستعارة من المكتبة أو يجعل أحدًا آخر يستعير له[٢] .

ولم يختلف الوضع في الولايات المتحدة الأمريكية ، حيث تم تخصيص مواد في قوانين غالبيتها للاهتمام بما يحدث من سلوك غير سوي بالمكتبات ، بالإضافة إلى لوائح المكتبات ، والقوانين العامة . وقد تبين من تحليل هذه

المواد أن المشرع الأمريكي حرص على وضع القواعد التي تساعد في ضبط سلوك المستفيدين بالمكتبة ؛ فهناك على سبيل المثال قواعد تحدد المقصود بالمكتبة وممتلكاتها من أوعية المعلومات[٣] . وهناك قواعد وقائية من أهمها : حق المدينة التي بها مكتبة عامة أن تمرر Pass قوانين لحماية المكتبة وممتلكاتها[٤] ، ووضع لافتات تبين للمستفيدين وجود مواد في قانون الولاية تُجرم السلوك غير السوي في المكتبة وتعاقب عليه ، وذلك في مداخل المكتبة ومخارجها بشكل واضح ولافت للنظر حتى يتمكن الجميع من قراءتها[٥] ، وتعيين موظفي أمن يكونون مسئولين عن حفظ النظام في المكتبة وملحقاتها[٦] .

وهناك قواعد خاصة بالسلوكات ؛ تضع العقوبات لمن يسيء استخدام المكتبة ويتسبب في إتلاف ممتلكاتها وأوعية المعلومات الخاصة بها ، وقد حرص المشرع على ذكر أشكال الإتلاف التي يمكن أن يقوم بها المستفيد من قص ونزع وتشويه[٧]. وكذلك وضع العقوبات لمن يسرق ممتلكات المكتبة ، وما يرتبط بهذه الجريمة من أفعال مثل محاولة السرقة بواسطة إعطاء عنوان خاطئ ، أو الاستعارة ببطاقة غير سليمة ، أو التغيير في السجلات ،.... كما اهتمت بعض الولايات بوضع العقوبات بما يتناسب مع قيمة المسروقات[٨]، وحرص القانون الأمريكي على توضيح كيفية التعامل مع السارقين من الأطفال القصر ، حيث حمل أولياء أمورهم المسئولية القانونية عن هذا السلوك[٩]، واهتم أيضًا بتوضيح كيفية التعامل مع من لا يرد أوعية المعلومات المعارة وغيرها من ممتلكات المكتبة، سواء أكان من الراشدين أم من الأطفال القصر[١٠]، بالإضافة إلى حرص المشرع على

وضع مواد خاصة لتجريم التعامل في الكتب والممتلكات الأخرى المسروقة من المكتبة ، ووضع العقوبة لذلك[١١] . كما حرص المشرع على تجريم إزعاج الموجودين بالمكتبة ، وحدد عقوبة كبيرة لذلك تصل إلى الحبس ودفع الغرامة[١٢].

ولم يغفل المشرع الأمريكي عن وضع مواد قانونية تحدد القواعد الخاصة بحق المكتبة وموظفيها في احتجاز المشتبه فيه دون أن تقع عليهم مسئولية مدنية ، ووصل الأمر إلى السماح للموظفين باستخدام القوة لحماية أنفسهم ولضمان عدم هروب المشتبه فيه شريطة أن تكون قوة بسيطة لا تؤذي ، وقد اشترط القانون وجود سبب يكفي للاشتباه في المستفيد حتى تتمتع المكتبة والعاملون فيها بهذه المزايا[١٣] .

ولأهمية هذا الموضوع سيتم فيما يلي تناول التشريعات المكتبية وقوانين الدولة والإجراءات والعقوبات التي يقترح أن يؤخذ بها عند صياغة أية لوائح تنفيذية تخص المكتبات ، فيما يتعلق بما يحدث فيها من جرائم وممارسات غير سوية .

١/٤ اللوائح المكتبية :

ينبغي وضع "لائحة لاستخدام المكتبة" تتناول الممارسات غير السوية بجوانبها كافة ، فتحدد السلوك غير المرغوب فيه داخل المكتبة ، وتحدد له العقوبة المناسبة ، كما تضع إجراءات التعامل مع مرتكبيه . ومن الأمور التي يُفضل مراعاتها عند وضع اللوائح : الأخذ في الاعتبار ثقافة المؤسسة

الأم والمجتمع ، والاحتياجات والتوقعات ، والقضايا الأكثر أهمية في المكتبة.

وينبغي أن تُفهم اللائحة على كل المستويات ، وألا يكون هناك غموض أو لبس في فهمها(١٤) . وأن يعي القائمون على وضعها أن السياسة الجيدة لا تعني الاشتمال على كل القضايا. كما ينبغي أن يتشاور مديرو المكتبات مع المستشارين القانونيين والمسئولين عن تنفيذ القانون عند وضع هذه اللائحة(١٥)؛ بالإضافة إلى أنه من الأفضل إشراك المستفيدين عند صياغتها حتى يشعروا بأنهم أصحاب المكان(١٦) ، مما يجعلهم أكثر تنفيذًا لها ومنعًا لمن ينتهكها .

وستحاول المؤلفة فيما يلي تقديم عرض مقترح لقواعد استخدام المكتبة ، والعقوبات الواجب تطبيقها على من ينتهك هذه القواعد، وإجراءات التعامل مع السلوك غير السوي .

٤/١/١ القواعد المقترحة لاستخدام المكتبة :

قواعد استخدام المكتبة عبارة عن بيان بالسلوك المطلوب من المستفيدين الالتزام به في أثناء وجودهم في مبنى المكتبة وعند استخدام خدماتها(١٧) . وهناك فوائد كثيرة لوجود هذه القواعد منها:

مساعدة الموظفين على وضع حدود فاصلة بين السلوك المقبول والسلوك غير المقبول الصادر عن المستفيدين(١٨) .

- حماية حقوق الأفراد في استخدام مواد المكتبة وخدماتها .

- حماية حقوق موظفي المكتبة في القيام بأعمالهم بدون مقاطعة أو تدخل .
- التأكد من إتاحة استخدام المبنى والمواد والخدمات لأكبر عدد ممكن من الأفراد .
- حفظ المواد والمباني من الأذى والضرر .
- التأكد من سلامة المستفيدين والموظفين بالمكتبة وأمنهم[١٩].

وقد يتنوع شكل لائحة قواعد الاستخدام من مكتبة لأخرى ، حيث تحاول كل مكتبة صياغة اللائحة بما يتوافق مع طبيعة خدماتها وسلوك المستفيدين منها، وما نورده فيما يلي هو مجرد لائحة مقترحة، يمكن للمكتبات الاسترشاد بها في وضع اللوائح الخاصة بها؛ وذلك من خلال إضافة بنود أو حذفها ترى أنها في حاجة إلى الإضافة أو الحذف. كما سيتم تناول القواعد الخاصة في اللائحة المقترحة:

١/١/١/٤ قواعد عامة لاستخدام خدمات المكتبة :

ينبغي الالتزام الكامل بتعليمات المكتبة حتى لا يتعرض المخالف للحرمان من خدماتها ، والمكتبة تمنع في ذلك منعًا باتًا ما يلي:

- دخول الحقائب إلى المكتبة[٢٠]، وفي حالة سماح المكتبة بدخول حقائب أو معاطف المستفيدين وغير ذلك من المتعلقات التي يمكن إخفاء أوعية المعلومات بها يُفضل أن تذكر اللائحة البيان التالي: (ينبغي على أي مستفيد أن يسمح بفتح كل الحقائب والكتب والأوراق وغير ذلك من

المتعلقات الشخصية التي يحملها للتفتيش إذا طلب منه أحد الموظفين ذلك).

- اصطحاب الحيوانات باستثناء الكلاب المصاحبة للمكفوفين[٢١] .
- وجود المستفيدين في المناطق المكتوب عليها " للموظفين" بدون إذن[٢٢] .
- استخدام مخارج الطوارئ في الأوقات التي لا توجد بها حالة طوارئ بالمكتبة[٢٣].
- التحرش بالموظفين والمستفيدين والإلحاح عليهم .
- أخذ أوعية معلومات المكتبة إلى دورات المياه[٢٤] .
- ارتكاب أية أفعال تتسبب في إزعاج الآخرين مثل:

  o التحدث أو الضحك بصوت عال ، وللمكتبة الحق في التحكم في عدد الأفراد الجالسين معًا[٢٥] .

  o استخدام الهاتف المحمول بالمكتبة باستثناء الردهات ، وللمكتبة الحق في منع دخول الهواتف المحمولة ، أو الأمر بإغلاقها عند الدخول[٢٦] .

  o استخدام أو الإعداد لاستخدام منتجات التبغ ، على سبيل المثال لا الحصر ، التدخين ، ومضغ التبغ ، وشم التبغ [النشوق][٢٧] .

  o لعب آلات موسيقية يمكن للآخرين سماعها .

- الغناء .
- الجري ، أو اللعب ، أو القفز في المكتبة .
- الاستجداء والتسول في المكتبة .
- اتباع الآخرين في أرجاء مبنى المكتبة .
- التفرس في الآخرين والتحديق فيهم .

- ارتكاب أية أفعال تتسبب في الإخلال بمقتنيات المكتبة وممتلكاتها وخدماتها مثل:

- إعادة أوعية المعلومات إلى أماكنها على الأرفف ؛ وينبغي وضعها على عربات حمل الكتب بعد الانتهاء منها[٢٨].
- إعادة ترتيب مواد المكتبة أو أثاثها .
- وضع الأقدام على المقاعد ، أو المناضد ، أو أي أثاث أو أجهزة أخرى[٢٩].
- الجلوس على المناضد .
- حجز المقاعد والمناضد بكتب أو صحف أو حقائب أو غيرها .
- الاحتشاد في المداخل ، وعلى السلالم ، وفي الردهات .
- وجود المستفيدين في الأماكن غير العامة بالمكتبة ؛ إلا إذا كان ذلك جزءًا من جولة أعدتها المكتبة .

- o دخول الدراجات وما شابهها إلى المكتبة ، ويتم وضعها في الأماكن المخصصة لذلك .
- o ركوب الدراجات وما شابهها في مبنى المكتبة أو أماكن انتظار السيارات الخاصة بها .
- o استخدام أماكن انتظار السيارات الخاصة بالمكتبة ليلا .

- ارتكاب أية أفعال تخالف الآداب العامة مثل:
  - o البصق أو التغوط أو التبول وغير ذلك من الأفعال المشابهة(٣٠) .
  - o النوم .
  - o الاستحمام وغسل الملابس(٣١) .
- الأكل أو الشرب في غير الأماكن المخصصة لذلك(٣٢) .
- تصوير المكتبة صورًا فوتوغرافية أو بالفيديو وغير ذلك من أنواع التصوير، قبل أخذ الإذن من المدير أو من ينوب عنه .
- لصق أية لافتات أو ملصقات(٣٣) .
- البيع أو الشراء من أي نوع ، أو الحصول على إعانة للشخص أو للأغراض الخيرية .
- توزيع أي شكل من أشكال الإنتاج الفكري ، أو إجراء محادثات ، أو سؤال الموظفين أو المستفيدين التوقيع على عرائض Petitions ، أو أية أنشطة مماثلة .

- شرب المواد الكحولية[٣٤] .

- ترك المتعلقات الشخصية بدون رقابة ، والمكتبة ليست مسئولة عن أي فقد أو سرقة أو إتلاف يحدث للمتعلقات الشخصية الخاصة بالمستفيدين في المكتبة أو ملحقاتها[٣٥] .

٢/١/١/٤ التوافق مع أهداف المكتبة ووظائفها :

ينبغي أن يضع الشخص الذي يستخدم مبنى المكتبة وحجرات القراءة نفسه في حالة تتوافق مع الغرض من المكتبة ووظائفها ، وأن يعامل مباني المكتبة وممتلكاتها باحترام وعناية ، ويتجنب أي تأثير ضار على أمن المكتبة وسلامها وهدوئها ونظامها. وعليه أن يتجنب أيضًا إزعاج المستفيدين الآخرين ، والمكتبة تجرم ارتكاب الممارسات التالية وما يماثلها[٣٦]:

- إتلاف المباني والمرافق الداخلية والخارجية للمكتبة كالحوائط والنوافذ والأثاث والمصاعد الكهربية ، والنباتات وأماكن انتظار السيارات وغيرها[٣٧] .

- إتلاف أية تجهيزات أو أدوات تخص المكتبة كماكينات التصوير ، أو أجهزة الكمبيوتر ، أو أجهزة عرض الفيديو وغيرها[٣٨] .

- تمزيق أو تشويه أو تلوين أو وضع خطوط تحت الكلمات بالكتب والدوريات وأوعية معلومات المكتبة الأخرى[٣٩] .

- إساءة استعمال ممتلكات المستفيدين الآخرين[٤٠] .

- استخدام لغة بذيئة أو فعل بذيء .
- استخدام لغة أو فعل تهديد ووعيد .
- استخدام بطاقة هوية مزورة للحصول على بطاقة المكتبة .
- استخدام بطاقة المكتبة الخاصة بمستفيد آخر[٤١] .

٣/١/١/٤ الالتزام ببنود القانون واحترامه :

ينبغي أن يلتزم المستفيد من المكتبة بنصوص القانون ، وأن يتجنب أي فعل يمكن أن يعرضه للمساءلة القانونية ، والقانون يجرم الممارسات التالية:

- أخذ كتب أو دوريات أو أوعية أخرى من المكتبة بدون استعارتها بشكل قانوني .
- أخذ معدات أو تجهيزات من المكتبة باستثناء ما يتم وفقًا لتصريح مكتوب من مدير المكتبة[٤٢] .
- حيازة المواد المخدرة أو بيعها أو استخدامها بأشكالها كافة بالمكتبة .
- تعمد عرض صور جنسية أو غير أخلاقية لا تتناسب مع طبيعة المكان العام .
- ذكر تعليقات هجومية أو ازدرائية لأي شخص بشكل مباشر أو غير مباشر، على أساس الجنس أو اللون أو النوع (ذكر أو أنثى) ، أو الديانة ، أو السن ، أو الإعاقة ، أو الموطن الأصلي[٤٣] .
- اصطحاب المسدسات ، أو السكاكين ، أو أية أسلحة أخرى[٤٤] .

- سرقة ممتلكات المستفيدين الآخرين[٤٥].

٢/٤ قوانين الدولة :

هنالك فوائد كثيرة لوجود تشريعات في قانون الدولة تجرم سلوكًا ما في المكتبة ؛ من أهمها :

- الفعل الذي لا يجرمه القانون ليس جريمة ؛ مما يعني أن عدم وجود تشريع لتجريم السلوك غير السوي في المكتبة ؛ يجعل من الممكن تحمل بعض التصرفات غير القانونية والعفو عنها ، والعفو على مستوى واسع يُعطي التصرف ضمانة أو رخصة بحيث يصبح حدوثه أمرًا عاديًّا مسموحًا به . ونتيجة لذلك يفشل موظفو المكتبة والوكالات القانونية في أخذ مثل هذه المشكلات مأخذ المشكلات الخطيرة . فسرقة الكتب من المكتبات على سبيل المثال ، لا يُنظر إليها بجدية وخطورة كافية لبدء المقاضاة ؛ مما يدفع المكتبات لقبول ما يحدث بها من حالات السرقة دون التفكير في اللجوء إلى القضاء[٤٦] .

- إن عدم وجود تشريع يجعل معالجة المشكلات من مسئولية العاملين في المكتبات ، وقد لا يدرك بعض العاملين - بسبب عدم تأهيلهم أو نتيجة لسلبيتهم أو معتقداتهم - الأضرار الحقيقية التي يمكن أن يؤدي إليها السلوك غير السوي الذي يرتكبه المستفيد بالمكتبة ؛ ولذلك لا يتناسب رد فعلهم مع هذا السلوك ، مما يعني زيادة المشكلات بالمكتبة[٤٧] .

- إذا علم مرتكبو الممارسات غير السوية داخل المكتبة أنهم سيُقاضون بتشريعات رادعة عند ضبطهم متلبسين؛ فإنهم سيفكرون أكثر من مرة قبل الإقدام على ارتكاب مثل هذه الممارسات[٤٨] .

- قد يختلف مفهوم الجريمة من مكان لآخر ومن شخص لآخر في المكان الواحد ؛ فهناك تصرفات ينظر إليها بعض الأفراد على أنها سلوك إجرامي في حين لا يرى البعض ذلك ، ووجود تشريعات محددة سوف يؤدي إلى التخلص من اللبس والغموض الذي قد يكتنف تفسير السلوكات المختلفة .

ولأن خطورة ارتكاب الجرائم في المكتبات لا تقل خطورة عن ارتكاب الجرائم نفسها في الأماكن الأخرى ، ينبغي وضع بنود في قانون الدولة تسمح بمعاملة الأفراد الذين يسرقون كتب المكتبة بطريقة أو بأخرى كباقي السارقين، فما هو الفرق بين أن يسرق شخص الكتاب من منفذ بيع الكتب وبين أن يسرقه من مكتبة ؟[٤٩]. وفيما يلي عرض لمسودة تشريع خاص بالسلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات .

١/٢/٤ مسودة مقترحة لتشريعات السلوك غير السوي بالمكتبة :

المادة (١) الغرض من التشريع :

تعاني المكتبات من فقد خطير للكتب والممتلكات الأخرى ، بسبب زيادة حوادث سرقة مواد المكتبة وإتلافها ، كما تعاني من أشكال الشغب المختلفة . ومن أجل ضمان إتاحة مواد البحث للاستخدام العام ، فإن هذا التشريع يهدف إلى توفير الحماية القانونية للمكتبات وموظفيها؛ لضمان أمن مقتنياتهم

، والالتزام بالقواعد والنظم التي يضعونها . ويهدف هذا التشريع إلى التأكيد أن الإجراءات القضائية للجرائم المتعلقة بكتب المكتبة وممتلكاتها الأخرى وعدم الالتزام بنظمها يتم تنفيذها على نفس مستوى جدية تنفيذ الإجراءات القضائية للجرائم المتعلقة بالأشكال الأخرى من الممتلكات .

المادة (٢) تعريف المصطلحات :

البند أ: تعني "المكتبة" أية مكتبة عامة أو أية مكتبة تتبع مؤسسة أو منظمة أو جمعية تعليمية أو خيرية أو تاريخية ، أو أي متحف ، أو أي مستودع للسجلات العامة أو المؤسسية .

البند ب: تعني "الكتب أو ممتلكات المكتبة الأخرى" أي كتاب، أو صورة، أو رسم، أو خريطة، أو جريدة، أو مجلة، أو نشرة، أو مخطوط، أو وثيقة، أو خطاب، أو سجل عام، أو مصغرات، أو تسجيلات صوتية، أو مواد سمعية وبصرية في أي شكل من الأشكال، أو شرائط ممغنطة أو غيرها، أو بطاقة فهرس أو سجل فهرس، أو سجل بيانات إلكتروني، أو غير ذلك من المواد المكتوبة أو المطبوعة، أو الأجهزة ؛ بغض النظر عن شكلها أو خصائصها المادية؛ تخص المكتبة، أو مُعارة لها، أو تحت رعايتها بأي شكل آخر .

المادة (٣) الإتلاف :

البند أ: أي شخص يقوم معتمِّدًا أو مستهترًا بالكتابة على أي كتاب أو وثيقة أو أية ممتلكات أخرى تخص المكتبة أو معارة إليها أو تحت رعايتها بأي شكل آخر ،

أو يقوم بتمزيقها أو قصها أو إتلافها أو تدميرها أو الإضرار بها يكون مذنبًا بارتكابه جريمة(٥٠) .

البند ب: أي شخص يقوم متعمِّدًا أو مستهترًا بإتلاف مباني المكتبة أو ملحقاتها أو تخريبها يكون مذنبًا بارتكابه جريمة .

البند ج: أي شخص يقوم متعمِّدًا أو مستهترًا بإتلاف أجهزة أو معدات أو أثاث المكتبة أو تخريبها يكون مذنبًا بارتكابه جريمة .

البند د: أولياء الأمور مسئولون عما يرتكبه أطفالهم من إتلاف في المكتبة .

المادة (٤) السرقة :

بند أ: تعمد إخفاء كتاب أو أية ممتلكات أخرى للمكتبة في (جسد) الشخص أو بين متعلقاته ، أو إخفائها في (جسد) شخص آخر أو متعلقاته وهو ما زال في مبنى المكتبة ، يعتبر دليلا على نية ارتكاب السرقة .

البند ب: تعمد أخذ كتاب أو ممتلكات المكتبة الأخرى بشكل يخالف قواعد المكتبة سيعتبر دليلا على نية ارتكاب السرقة .

البند ج: تعمد تعديل سجلات ملكية المكتبة أو سجلات الفهرس الإلكتروني أو البطاقي التي تتعلق بكتاب أو ممتلكات أخرى للمكتبة أو تغييرها أو تدميرها ، سوف يعتبر دليلا على نية ارتكاب سرقة الكتاب أو ممتلكات المكتبة الأخرى .

البند د: أولياء الأمور مسئولون عما يرتكبه أطفالهم من سرقة في المكتبة .

البند هـ: من يتعامل مع كتب المكتبة وممتلكاتها الأخرى المسروقة وهو يعلم ذلك ، يكون مذنبًا بارتكابه جريمة .

المادة (٥) عدم رد كتب المكتبة وممتلكاتها الأخرى المعارة :

البند أ: من لا يرد كتب المكتبة وممتلكاتها الأخرى التي استعارها في الموعد المحدد ، يكون مذنبًا بارتكابه جريمة .

البند ب: أولياء الأمور مسئولون عن سلوك أطفالهم ، فيما يتعلق بهذه المادة .

المادة (٦) الشغب :

البند أ: من يقوم بالاعتداء اللفظي أو الجسدي على الموظفين أو المستفيدين، أو يتعاطى مواد مخدرة أو يبيعها، أو يتحرش بالآخرين أو يداعبهم جنسيا، أو يحدث ضوضاء، أو يدخن أو يتناول مأكولات ومشروبات ، أو يترك مخلفات الأطعمة والمشروبات والأوراق، أو يرفض مغادرة المكتبة عند إغلاقها ، يكون مذنبًا بارتكابه جريمة .

البند ب: أولياء الأمور مسئولون عن سلوك أطفالهم فيما يتعلق بهذه المادة .

المادة (٧) العقوبات :

البند أ: يقوم المشرع هنا بوضع العقوبات التي يرى أنها مناسبة لكل نوع من الممارسات غير السوية التي ورد ذكرها في المواد (٣-٦) . وتوصي المؤلفة في هذا المجال بضرورة التدرج في العقوبة ؛ فلا يُساوى في العقوبة بين من ارتكب السلوك غير السوي لأول مرة ومن اعتاد على

ارتكاب هذا السلوك . وتوصي كذلك بضرورة تناسب العقوبة مع قيمة ما تعرض للإتلاف أو السرقة .

المادة (٨) حق احتجاز المشتبه فيه :

البند أ: يجوز لأي موظف بالمكتبة أو بالمؤسسة الأم التي تتبعها المكتبة، سواء أكان من موظفي الأمن أم لا، لديه سبب معقول للاشتباه في أن شخصًا ارتكب أو يرتكب أو يحاول ارتكاب الأفعال التي تم وصفها في المواد (٣-٦) أن يقوم باحتجاز هذا الشخص . وبمجرد احتجاز الشخص، ينبغي على الموظف تعريف نفسه (للمشتبه فيه) ويذكر له السبب الذي جعله يقوم بعملية الاحتجاز . وبعد المواجهة المبدئية مع المشتبه فيه ، إذا ظل هناك سبب منطقي لدى الموظف بأن هذا الشخص قام بارتكاب أو يرتكب أو يحاول ارتكاب الجرائم المذكورة في المواد (٣-٦) في وقت الاحتجاز ، فمن حق هذا الموظف احتجاز المشتبه فيه لمدة كافية حتى يقوم بإبلاغ مسئولي الأمن بالمكتبة . ومن الضروري أن يكون هناك سبب معقول للاحتجاز . وسيُطلب من أي شخص يتم احتجازه بواسطة الموظف ذكر اسمه وعنوانه . وبمجرد حدوث الاحتجاز ، لا يُطلب من المشتبه فيه ذكر أية معلومات أخرى ، ولا يكتب و/ أو يوقع على بيان يتم استخراجه من المشتبه فيه حتى يأخذه ضابط الأمن تحت وصايته . ويتم فحص الممتلكات التي (ضبطها) الموظف والتي يعتقد أنها قد تعرضت للأخذ العمد، أو تعرضت للضرر أو الإتلاف . وإذا رفض المشتبه فيه تسليم المادة للتفتيش، يتم تفتيش الأمتعة أو حقائب البضاعة، أو حقائب اليد، أو أية متعلقات أخرى موجودة معه في وقت الاحتجاز؛ ولا يتم تفتيش الملابس التي يرتديها .

البند ب: تعد إثارة جهاز المراقبة الإلكتروني في مدخل المكتبة أو أي مكان آخر بالمكتبة يوجد به هذا الجهاز سببًا لاحتجاز الشخص الذي تسبب في ذلك بواسطة موظف المكتبة حتى يتم التحقق من الظروف المحيطة بهذه الإثارة . وعلى المكتبة أن تضع لافتات واضحة في كل المخارج والأماكن التي توجد بها مثل هذه الأجهزة تشير إلى وجود جهاز مضاد للسرقة . ويقصد بـ "جهاز مراقبة إلكتروني" أي جهاز يتم تصميمه وتشغيله من أجل اكتشاف أخذ أي كتاب أو ممتلكات أخرى للمكتبة مزودة بأشرطة أمان منها.

البند ج: يشتمل السبب المذكور في المادة (٨/أ) على ما يلي ، وذلك على سبيل المثال لا الحصر ، معرفة أن الشخص أخفى أو أتلف كتابًا أو أية ممتلكات أخرى للمكتبة في أثناء وجوده بالمكتبة ، أو عدم قدرة المشتبه فيه على تقديم مادة المكتبة التي توجد وثيقة تثبت أن هذا الشخص قد استخدمها ولم تتم إعادتها .

البند د: يجوز للموظف الذي يحتجز مشتبهًا فيه نتيجة وجود سبب قوي لديه بأن هذا الشخص قد ارتكب أو يرتكب أو يحاول ارتكاب الأعمال السابق ذكرها في المواد (٣-٦) استخدام قدر من القوة لا تؤدي إلى أذى ؛ عندما تكون هناك حاجة إلى هذه القوة لحماية الموظف ، أو منع الشخص المُحتجز من الهرب، أو فقد أية ممتلكات للمكتبة .

البند هـ: أي موظف بالمكتبة يقوم بإيقاف شخص و/أو احتجازه و/أو القبض عليه وفقًا لما جاء بالمادة (٨/أ، ٨/ب، ٨/ج) ، لن يكون مسئولا مسئولية مدنية عن القبض الخاطئ ، أو الحبس الخاطئ ، أو الاحتجاز

المتعمد ، أو التهجم والاعتداء ، أو تشويه سمعة الشخص ، أو انتهاك الحقوق المدنية للشخص الموقوف أو المحبوس أو المحتجز ، بشرط أن يكون لدى الموظف عند وقت الإيقاف أو الحبس أو الاحتجاز سبب يجعله يعتقد أن هذا الشخص قد ارتكب أو يرتكب أو يحاول ارتكاب الجرائم السابق ذكرها[٥١] .

المادة (٩) قواعد وقائية:

البند أ: يتم إعلان نسخة أو ملخص من هذا التشريع في مكان واضح بجميع المكتبات.

البند ب: يتم تعيين موظفي أمن بالمكتبة .

البند ج: يتم الاتصال بوزارة الصحة للتعرف إلى الأمراض المعدية التي تنتقل عن طريق الورق ، ويتم التنبيه على المستفيدين الذين يعانون من هذه الأمراض عدم الاستعارة ، وإذا استدعى الأمر عدم ارتياد المكتبة .

المادة (١٠) يكون هذا التشريع ساري المفعول بمجرد الموافقة عليه[٥٢] .

ما بعد وضع التشريع :

- ينبغي أن يعرف أمناء المكتبات القوانين المتعلقة بالسلوك غير السوي للمستفيدين ؛ لأن ذلك يجعلهم يعالجون المشكلات التي تحدث بالمكتبة بدون تجاوز الحد القانوني[٥٣] .

- لا يكون التشريع مؤثرًا بدون السياسات المناسبة حول المقاضاة ، لذا على الشرطة أن تدرك خطورة الجرائم التي تحدث في المكتبات وأن تستجيب بأقصى سرعة لنداء المكتبات عند حدوث مشكلات بها ، كما ينبغي عليها أيضًا تكريس الوقت والجهد اللازمين لإعداد القضية ومتابعتها حتى النهاية .
- ينبغي أن تكون هناك رغبة لمتابعة القضايا حتى النهاية بواسطة كل من إدارة المكتبة والمدعين (المدعي ، النائب العام) المحليين .
- ينبغي وضع الإرشادات التي توضح متى تكون المقاضاة مضمونة؛ لأن كل القضايا لا تصلح لتقديمها للمحاكمة، فالفشل المتواصل في المحاكمة سوف يُضعف من تأثير التشريع وقد يؤدي إلى زيادة حدة الجريمة في المكتبة[٥٤] .

٣/٤ العقوبات :

بالإضافة إلى العقوبات التي ستقترح في المادة (٧) من قانون الدولة التي ينبغي أن تلتزم بها جميع المكتبات، فهناك عقوبات ينبغي أن تنص عليها لوائح المكتبات. وينبغي أن تكون هذه العقوبات واقعية ؛ فلا تكون قوية بدرجة تؤذي مرتكب الإساءة لأول مرة بشكل خطير ، ولا تكون ضعيفة بدرجة تشجع الآخرين على ارتكاب هذا السلوك[٥٥] . كما ينبغي أن يكون لها تأثير في نواحٍ أخرى غير المكتبة مثل الأنشطة التي يحق للطلاب الاشتراك بها في الجامعة مثلا أو المميزات التي يتمتعون بها مثل المنح وما شابهها[٥٦] . وتتنوع العقوبات التي يمكن تطبيقها على

مرتكبي الممارسات غير السوية بالمكتبة ، ويُفضل أن تكون العقوبة متناسبة مع درجة الاعتداء، كأن تكون مخففة أو مغلظة أو متصاعدة وفقًا لطبيعة الوعاء، وحجم الضرر، ومعدل التكرار من المستفيد، ونية المستفيد من هذا عن قصد أو عن غير قصد. ومن العقوبات المقترحة في حالات السلوك المختلفة ما يلي:

١/٣/٤ عقوبة الإتلاف :

من أهم العقوبات المقترحة التي يمكن توقيع واحدة منها أو أكثر على من يسبب إتلافًا أو يخالف تعليمات المكتبة:

البند الأول: الحرمان من خدمات المكتبة لمدة شهر وإحضار مواد مماثلة لتلك التي أتلفها ، و/أو دفع قيمة استبدال المواد التالفة ، وإعادة المواد إلى الوضع السابق قبل الإتلاف وذلك في الحالات التالية:

- تمزق جلدة الكتاب أو الموسوعة أو الدورية .
- ثني أو بلل أطراف الصفحات أو اتساخ الصفحات ببصمات الأصابع أو ما شابه ذلك .
- تضاف أية حالات أخرى تراها المكتبة تقع في هذا البند .

البند الثاني: الحرمان من خدمات المكتبة لمدة ستة أشهر (أو أكثر كما ترى إدارة المكتبة) في حالات تكرار المستفيد للمخالفات التي ذكرت في البند الأول ، ودفع قيمة استبدال المواد التالفة وذلك في الحالات التالية:

- شرح أية أقراص ضوئية أو شرائط فيديو أو أية مواد سمعية بصرية في المكتبة أو كسرها .
- تضاف أية حالات أخرى تراها المكتبة تقع في هذا البند .

البند الثالث: الحرمان من خدمات المكتبة لمدة عام (أو أكثر كما ترى إدارة المكتبة) في حالات تكرار المستفيد للمخالفات التي ذكرت في البندين الأول والثاني، ودفع ضعف قيمة استبدال المواد التالفة أو إصلاحها وذلك في الحالات التالية:

- إساءة استخدام أي من أجهزة الحاسب، مما تسبب بوقوع ضرر جزئي فيها أو في ملحقاتها مثل الماوس ولوحة المفاتيح أو غيرها .
- تضاف أية حالات أخرى تراها المكتبة تقع في هذا البند .

البند الرابع: عمل محضر في الشرطة في الحالات التي يخالف فيها المستفيد نص القانون وذلك في الأفعال التالية:

- تمزيق أو تشويه أو تلوين الكتب والدوريات وأوعية معلومات المكتبة الأخرى أو وضع خطوط تحت كلماتها، بشكل متعمد بما يصعب معه الإصلاح أو الاستبدال .
- إتلاف أية تجهيزات أو أدوات تخص المكتبة بشكل متعمد كماكينات التصوير ، أو أجهزة الكمبيوتر ، أو أجهزة عرض الفيديو وغيرها .
- إتلاف المباني والمرافق الداخلية والخارجية للمكتبة كالحوائط والنوافذ والأثاث والمصاعد الكهربية، والنباتات، ودورات المياه،

وأماكن انتظار السيارات وغيرها بشكل متعمد بما يمثل إتلافًا فعليًّا لممتلكات الدولة .

٢/٣/٤ عقوبة السرقة :

من أهم العقوبات المقترحة التي يمكن توقيع واحدة منها أو أكثر على من يسرق أو يخالف تعليمات المكتبة:

البند الأول: حجب نتيجة الطلاب في حالة عدم رد أوعية معلومات المكتبة المعارة لهم (في المكتبات الجامعية) .

البند الثاني: الحرمان من خدمات المكتبة لمدة ستة أشهر (أو أكثر كما ترى إدارة المكتبة) في حالة عدم رد أوعية المعلومات المعارة لهم ، ودفع ضعف قيمة استبدال المواد (في المكتبات العامة) .

البند الثالث: عمل محضر في الشرطة في الحالات التي يخالف فيها المستفيد نص القانون وذلك في الأفعال التالية:

- سرقة أوعية معلومات المكتبة أو أية تجهيزات أو أدوات أخرى .
- سرقة ممتلكات الموظفين .
- سرقة ممتلكات المستفيدين .

٣/٣/٤ عقوبة الشغب :

من أهم العقوبات المقترحة التي يمكن توقيع واحدة منها أو أكثر على من يسبب شغبًا أو يخالف تعليمات المكتبة ما يلي:

البند الأول: التحذير الشفوي في الحالات التالية:

- التحدث أو الضحك بصوت عال في المكتبة .
- الغناء .
- الجري ، أو اللعب ، أو القفز في المكتبة .
- اتباع الآخرين في أرجاء مبنى المكتبة .
- التفرس في الآخرين والتحديق فيهم .
- إعادة أوعية المعلومات إلى أماكنها على الأرفف .
- إعادة ترتيب مواد المكتبة أو أثاثها .
- وضع الأقدام على المقاعد ، أو المناضد ، أو أي أثاث أو أجهزة أخرى .
- الجلوس على المناضد .
- حجز المقاعد والمناضد بكتب أو صحف أو حقائب أو غيرها .
- الاحتشاد في المداخل ، وعلى السلالم ، وفي الردهات .
- وجود المستفيدين في الأماكن غير العامة بالمكتبة دون إذن .
- استخدام مخارج الطوارئ في الأوقات التي لا توجد بها حالة طوارئ بالمكتبة .

- البيع أو الشراء من أي نوع ، أو الحصول على إعانة للشخص أو للأغراض الخيرية .
- توزيع أي شكل من أشكال الإنتاج الفكري ، أو إجراء محادثات ، أو سؤال الموظفين أو المستفيدين التوقيع على عرائض ، أو أي أنشطة مماثلة .
- تضاف أية حالات أخرى تراها المكتبة تقع في هذا البند .

البند الثاني: الحرمان من خدمات المكتبة لمدة أسبوعين (أو أكثر كما ترى إدارة المكتبة) في حالات تكرار المستفيد المخالفات التي ذكرت في البند الأول ، وفي حالات ارتكاب أية أفعال تخالف الآداب العامة مثل:

- البصق أو التغوط أو التبول وغير ذلك من الأفعال المشابهة .
- النوم .
- الاستحمام وغسل الملابس .
- الأكل أو الشرب في غير الأماكن المخصصة لذلك .
- أخذ أوعية معلومات المكتبة إلى دورات المياه .
- الاستجداء والتسول في المكتبة .
- تضاف أية حالات أخرى تراها المكتبة تقع في هذا البند .

البند الثالث: الحرمان من خدمات المكتبة لمدة ستة أشهر (أو أكثر كما ترى إدارة المكتبة) في حالات تكرار المستفيد المخالفات التي ذكرت في

البندين الأول والثانـي ، وفي حالات ارتكاب مخالفات تؤثر على العاملين أو تزعج الآخرين مثل :

- استخدام منتجات التبغ أو الإعداد لاستخدامها ، على سبيل المثال لا الحصر ، التدخين ، ومضغ التبغ ، وشم التبغ (النشوق) .
- التحرش بالموظفين والمستفيدين والإلحاح عليهم .
- تضاف أية حالات أخرى تراها المكتبة تقع في هذا البند .

البند الرابع: المصادرة الكلية أو لفترة لأي من ممتلكات المستفيد التي تؤذي الآخرين أو تخالف تعليمات المكتبة وذلك في الحالات التالية:

- استخدام الهاتف المحمول بالمكتبة باستثناء الردهات .
- لعب آلات موسيقية يمكن للآخرين سماعها .
- تصوير المكتبة صورًا فوتوغرافية أو بالفيديو وغير ذلك من أنواع التصوير، دون إذن من الإدارة .
- دخول الدراجات وما شابهها إلى المكتبة أو في مبنى المكتبة أو الملاحق الخاصة بها أو ركوبها دون تصريح من الإدارة .
- لصق أية لافتات أو ملصقات دون تصريح من الإدارة .
- تضاف أية حالات أخرى تراها المكتبة تقع في هذا البند .

البند الخامس: تجميد العضوية أو الحرمان الكامل من خدمات المكتبة في حالات تكرار المستفيد المخالفات التي ذكرت في البنود الأول والثاني والثالث والرابع ، وفي حالات الإساءة المتعمدة للعاملين أو المستفيدين مثل:

- o ذكر تعليقات هجومية أو ازدرائية لأي شخص بشكل مباشر أو غير مباشر، على أساس الجنس أو اللون أو النوع (ذكر أو أنثى) ، أو الديانة ، أو السن ، أو الإعاقة ، أو الموطن الأصلي .
- o شرب المواد الكحولية .
- o تضاف أية حالات أخرى تراها المكتبة تقع في هذا البند .

البند السادس: عمل محضر في الشرطة في الحالات التي يخالف فيها المستفيد نص القانون وذلك في الأفعال التالية:

- o الاعتداء على أحد العاملين أو المستفيدين جسديًّا .
- o حيازة المواد المخدرة بأشكالها كافة أو بيعها أو استخدامها.
- o تعمد عرض صور جنسية أو غير أخلاقية لا تتناسب مع طبيعة المكان العام .
- o اصطحاب المسدسات ، أو السكاكين ، أو أية أسلحة أخرى .

البند السابع: المنع التام من دخول المكتبة في الحالات التي تحقق فيها البندان الخامس والسادس وتم اتخاذ إجراء فيها ، وفي الحالات التالية:

- o الامتناع عن تفتيش الحقائب أو المعاطف وغير ذلك من المتعلقات التي يمكن إخفاء أوعية المعلومات بها أو حفظها في حالة ما إذا طلب منه ذلك.
- o الإصرار على اصطحاب الحيوانات باستثناء الكلاب المصاحبة لمكفوفي البصر.
- o تضاف أية حالات أخرى تراها المكتبة تقع في هذا البند .

٤/٤ الإجراءات :

ينبغي أن تضع المكتبة بيانًا أو سياسة مكتوبة توضح لأمين المكتبة الخطوات التي عليه اتباعها عند ضبط حالة تلبس ، وتكمن أهمية وجود سياسات مكتوبة في أنها تجعل الأمناء يتعاملون بثقة وجرأة مع الأفراد الغاضبين والمحرجين نتيجة ضبطهم متلبسين(٥٧) ، كما يتيح وجود بيان بالإجراءات التعامل مع المشكلات بشكل متسق ويؤدي ذلك إلى التأكد من أن كل شخص يصدر عنه سلوك سلبي سوف يتعامل على حد سواء مع من يقوم بسلوك مشابه ، ولن تكون هناك فرصة للشكوى من أي شخص أن التعامل معه كان مختلفًا عن الآخرين(٥٨) . تختلف الإجراءات وفق السلوكات ولكن يمكن إجمالها في أنواع أربعة: إجراءات عامة ، وإجراءات تتعلق بالإتلاف، وإجراءات تتعلق بالسرقة ، وإجراءات تتعلق بالشغب.

١/٤/٤ الإجراءات العامة :

هناك إجراءات عامة يتم اتخاذها عند حدوث ممارسات غير سوية بالمكتبة ، ومن الأمثلة على هذه الإجراءات:

- يوجه إنذار شفوي لمرتكب السلوك غير السوي ، وذلك من خلال لفت نظره إلى خطأ ما يفعله ووجود لائحة تمنع ذلك وذلك في الحالات التي يمكن فيها توجيه مثل هذا الإنذار (راجع لائحة العقوبات السابقة) .

- يطلب من المستفيد مغادرة المكتبة ، إذا لم يكف عن هذه الممارسات ، أو في الحالات التي تستدعي طرده من المكتبة ، أو حرمانه من الخدمة (راجع لائحة العقوبات السابقة) .

- تُسْتدعى الشرطة إذا رفض المستفيد مغادرة المكتبة ، ويُدرج اسمه في كشف الممنوعين من دخول المكتبة ، ويُبلغ أمن المكتبة وقسم الإعارة بذلك .

- يُستدعى أولياء أمور الأطفال القصر في حالة ارتكابهم الممارسات غير السوية[٥٩] .

- الاحتفاظ ببيان مطبوع يحتوي على المعلومات المطلوب تسجيلها عن كل حادثة ، ومن الأمثلة على هذه البيانات : اسم الضحية ، وعنوانه، الخ (إذا كانت الممارسات غير السوية وُجهت نحو مستفيد آخر ، وكان المستفيد لا يمانع في ذلك) ؛ ومعلومات عن الحادثة (التاريخ ، والوقت ، ومكان حدوث الحادثة بالضبط ، ونوع السلوك المُرتكب) ؛ ومعلومات عن مرتكب السلوك غير السوي (الطول ، والوزن ، وبنية الجسم ، ولون الشعر وطوله ، والصفات المميزة ، ووصف الملابس ، الخ). وهذا التقرير ليس بديلا عن تقرير الشرطة الرسمي، ولكنه يرشد موظف المكتبة إلى استخلاص البيانات المناسبة من المستفيد في وقت وقوع الحادثة نفسه، حيث تكون المعلومات لا تزال حاضرة في ذهن المستفيد. كما يساعد هذا

التقرير في الحصول على الحقائق الأساسية[٦٠]، والاستفادة منه في عمل دراسات حالة تستفيد منها المكتبة .

٢/٤/٤ إجراءات التعامل مع الإتلاف :

هناك مجموعة من الإجراءات ينبغي أن تتبع عند إعارة أوعية المعلومات وأخرى عند ردها، وكذلك عند ملاحظة إتلاف أجهزة المكتبة أو أثاثها أو مبناها أو عند الإبلاغ عن ذلك، ومن هذه الإجراءات ما يلي:

أ- الإجراءات الواجب اتباعها عند الإعارة :

- إشعار المستفيد عند الإعارة أنه مسئول عن الوعاء مسئولية كاملة منذ لحظة تسلمه إياه .
- إشعار المستفيد أن عليه تفحص الوعاء قبل استعارته خارج المكتبة، وإثبات أية تلفيات به عند قسم الإعارة، وإلا ستصبح أية تلفيات في الوعاء بعد استعارته مسئولية المستفيد.

ب- الإجراءات الواجب اتباعها عند رد الوعاء :

- فحص وعاء المعلومات عند إعادته إلى مكتب الإعارة لتبيُّن التلفيات الواضحة ، وتفحصه بشكل سريع من الداخل للتأكد من خلوه من أية تلفيات تمنع استخدامه مرة أخرى ، أو تجعله في حاجة إلى إصلاح .
- مواجهة المستفيد في حالة تبين تلفيات واضحة ، ويتم تعبئة استمارة إتلاف وتوقيعه عليها وإخطاره بالغرامة في حينها .
- تتخذ ضد المستفيد العقوبات الواردة بشأن التلفيات في لائحة المكتبة في حالة رفضه الاعتراف بالتلفيات .

- إذا كان من الصعب تقييم التلف في حينه ، يتم إعلام المستفيد أنه سيتم إبلاغه عن طريق الهاتف أو البريد بنتيجة تقييم الإتلاف الذي تم بعد أخذ اعترافه بالتلف وتوقيعه على استمارة إتلاف .

- إذا تمت إعادة الوعاء المعار عن طريق وضعه في المكان المخصص لإعادة المواد المعارة بواسطة المستفيد Book Drop ، يتم إرسال خطاب إلى المستفيد يوضح لـه قيمة المبلغ المطلوب منه نتيجة ما قام به من إتلاف ، شريطة أن يكون المستفيد قد أُخطر عند الإعارة بسلامة الوعاء من أية تلفيات .

ج- الإجراءات الواجب اتباعها عند إتلاف أجهزة :

- فحص الجهاز جيدًا لتحديد درجة الإتلاف ، والتأكد من أن المستفيد هو المسئول عن حدوث الإتلاف وليس الإتلاف ناتجًا عن عُطْل فنيّ.

- مواجهة المستفيد في حالة التأكد من تسببه في الإتلاف، ويُطلب منه تعبئة استمارة إتلاف وتوقيعه عليها وإخطاره بالغرامة في حينها.

- تتخذ ضد المستفيد العقوبات الواردة بشأن التلفيات في لائحة المكتبة في حالة رفضه الاعتراف بالتلفيات .

- إذا كان من الصعب تقييم التلف في حينه ، يتم إعلام المستفيد أنه سيتم إبلاغه عن طريق الهاتف أو البريد بنتيجة تقييم الإتلاف الذي تم بعد أخذ اعترافه بالتلف وتوقيعه على استمارة بذلك .

د- الإجراءات الواجب اتباعها عند إتلاف الأثاث أو المبنى أو ملحقات المكتبة

- فحص الأثاث أو المبنى أو ملحقات المكتبة جيدًا لتحديد درجة الإتلاف ، والتأكد من أن المستفيد تعمد ارتكاب هذا السلوك .
- مواجهة المستفيد بما أحدثه من إتلاف ، ويُطلب منه تعبئة استمارة إتلاف وتوقيعه عليها وإخطاره بالغرامة في حينها .
- تتخذ ضد المستفيد العقوبات الواردة بشأن التلفيات في لائحة المكتبة في حالة رفضه الاعتراف بالتلفيات .
- عمل محضر في الشرطة؛ لأن هذا تعد على المال العام للدولة .

٣/٤/٤ إجراءات التعامل مع السرقة :

هناك نوعان من الإجراءات يتم اتباعها في حالة السرقة ؛ النوع الأول الإجراءات التي يتم اتباعها عند ضبط حالة تلبس بالسرقة ، والنوع الثاني الإجراءات التي يتم اتباعها بعد حدوث السرقة .

أ. الإجراءات الواجب اتباعها عند ضبط حالة تلبس بالسرقة :

قد يلاحظ الموظف أو يتم إبلاغه بحدوث حالة سرقة ، أو قد يُثار جهاز اكتشاف السرقة بالمكتبة ، ولكل نوع منهما إجراءات يتم اتباعها ، وينبغي أن نعلم أن لكل حالة من حالات السرقة تحديات خاصة، والكثير من تفصيلات استجابة المكتبة للسرقة يُفضل أن تُترك لحكم ضابط الأمن ومجموعة تخطيط الأمن بها وتقديراتهم. وما يلي هو إرشادات عامة يمكن لمكتبات الدراسة الاسترشاد بها:

- **في حالة ملاحظة سرقة أوعية معلومات أو أية أدوات أو أجهزة أو ممتلكات أخرى للمكتبة :**

- عدم مواجهة المشتبه فيه بالتهمة ، والتصرف معه بالطريقة نفسها التي يتم التعامل بها مع أي مستفيد آخر ، على اعتبار أن المستفيد سيقوم بإعادة ممتلكات المكتبة التي معه قبل مغادرة المكتبة .

- إذا لم يقم المشتبه فيه بإعادة ممتلكات المكتبة ، يُطلب منه بأدب إعادتها ؛ فقد يكون ناسيًا .

- اتباع سياسة المكتبة المحلية المتعلقة باحتجاز المشتبه فيهم دون تصعيد من جانب أمين المكتبة، إذا أنكر المشتبه فيه أخذ الممتلكات أو ذكر أنه قد أعادها.

- الإصرار على أن يُلقي ضابط الشرطة القبض على المشتبه فيه إذا كانت جريمة السرقة قد تمت بالفعل ، أو كان هناك دليل على نية السرقة (مثل وجود ممتلكات المكتبة مخبأة في جسد المستفيد) .

- الإبقاء على أدلة السرقة وعدم تغيير أية مواد يمكن أن تعتبر أدلة مهمة أو تبديلها[٦١].

- التعاون الكامل مع الشرطة ووصف المشتبه فيه جسديًّا، ووصف الحادث بشكل كامل، وتقديم هذه الوثيقة إلى السلطات المسئولة عن تنفيذ القانون بمجرد وصولهم إلى المكتبة .

- **في حالة الإبلاغ عن سرقة ممتلكات الموظفين أو المستفيدين :**

- مواجهة المشتبه فيه بالتهمة ، ومراقبته جيدًا حتى لا يتخلص مما سرق .

- اتباع سياسة المكتبة المحلية المتعلقة باحتجاز المشتبه فيهم دون تصعيد من جانب أمين المكتبة ، إذا أنكر المشتبه فيه أخذ ممتلكات الموظفين أو المستفيدين .

- الإصرار على أن يُلقي ضابط الشرطة القبض على المشتبه فيه إذا كانت جريمة السرقة قد تمت بالفعل .

- التعاون الكامل مع الشرطة ووصف المشتبه فيه جسديًّا ، ووصف الحادث بشكل كامل ، وتقديم هذه الوثيقة إلى السلطات المسئولة عن تنفيذ القانون بمجرد وصولهم إلى المكتبة .

- **في حالة إثارة جهاز الإنذار الأمني الآلي :**

- يُسأل المستفيد "هل معك أوعية معلومات تخص المكتبة ونسيت أن تستعيرها؟ ".

- إذا أوضح البحث عدم وجود أوعية وأن الإنذار كان كاذبًا فعلى الموظف الاعتذار عن ذلك ، ثم يترك المستفيد يخرج بسلام .

- إذا كان المستفيد معه وعاء معلومات لم يقم باستعارته ، عندئذ يُطلب منه إبراز تحقيق هويته ، والبدء في عمل تقرير أمني بالواقعة . ويُذكر في هذا التقرير اسم المعتدي وعنوانه ووضعه في الجامعة (طالب أم موظف أم هيئة تدريس وذلك في حالة المكتبات الجامعية)، ونوع الأوعية التي تم ضبطها معه . بالإضافة إلى جعل المستفيد يقوم بتعبئة الجزء الخاص الذي يوضح سبب قيامه بذلك في التقرير ، ويوقع عليه .

- إذا رفض المستفيد إبراز بطاقة الهوية ، على الموظف أن يقوم باستكمال التقرير واستدعاء حرس الجامعة (في حالة المكتبات الجامعية) .
- إذا كان المستفيد معه وعاء معلومات لم يقم باستعارته ، عندئذ يُطلب منه إبراز تحقيق هويته ، والبدء في عمل تقرير أمني بالواقعة . ويُذكر في هذا التقرير اسم المعتدي وعنوانه (وذلك في حالة المكتبات العامة والوطنية) ، ونوع الأوعية التي تم ضبطها معه ، بالإضافة إلى جعل المستفيد يقوم بتعبئة الجزء الخاص الذي يوضح سبب قيامه بذلك في التقرير والتوقيع عليه.
- إذا رفض المستفيد إبراز بطاقة الهوية ، فينبغي أن يقوم الموظف باستكمال التقرير واستدعاء الشرطة والإصرار على أن يُلقي ضابط الشرطة القبض عليه (في حالة المكتبات العامة والوطنية).
- الإبقاء على أدلة السرقة وعدم تغيير أية مواد يمكن أن تعتبر أدلة مهمة أو تبديلها(٦٢) .
- التعاون الكامل مع أمن الجامعة أو الشرطة ووصف المشتبه فيه جسديًا ، ووصف الحادث بشكل كامل، وتقديم هذه الوثيقة إلى السلطات المسئولة عن تنفيذ القانون بمجرد وصولهم إلى المكتبة.

وأيًا كان أسلوب اكتشاف حدوث حالة السرقة؛ فإنه من الأفضل أن يكون هناك اثنان من الموظفين شاهدين على الواقعة يكون أحدهما من موظفي الأمن، ويُفضل عدم اتخاذ أي إجراء حتى يصل المسئول والمفوض للتعامل مع هذا الشخص(٦٣) .

ب. الإجراءات الواجب اتباعها بعد اكتشاف حدوث سرقة :

تتنوع الإجراءات الواجب اتباعها بعد اكتشاف حدوث سرقة وفقًا لنوع هذه السرقة ، وهذا ما سنتعرف عليه بالتفصيل فيما يلي:

- **في حالة الإبلاغ عن سرقات أوعية المعلومات والإعلان عنها**

- إبلاغ المديرين (من الضروري عدم إخفاء ما يحدث من سرقات على مديري المكتبة) والأوصياء على المكتبة وشركة التأمين التي تتعامل معها المكتبة ، بالإضافة إلى إبلاغ موظفي المكتبة جميعًا ؛ فموظفو المكتبة سيكونون أكثر ميلاً إلى نشر الشائعات إذا لم يتم إبلاغهم بالحقائق ؛ وهذا أمر مطلوب؛ لأن نقص المعلومات إذا لم يتم توضحيه للموظفين سيعتبرون أن ذلك ليس نقصًا في المعلومات حول حادثة السرقة ولكنه حجب لها .

- إبلاغ جهة تنفيذ القانون التي تتبعها المكتبة أولا ، فعلى سبيل المثال إذا كانت المكتبة تتبع الجامعة، فإن الحرس الجامعي هو الذي يتم إبلاغه أولا وهو الذي يتصل بالجهات العليا المناسبة المسئولة عن تنفيذ القانون وفقا لما يتطلبه الموقف . أما إذا كانت المكتبة مستقلة فينبغي إبلاغ شرطة المدينة أولا ؛ وإذا كانت الأوعية المسروقة قيمة فينبغي إبلاغ الجهات الأعلى من شرطة المدينة (مثل مباحث أمن الدولة) .

إبلاغ الإنتربول إذا كان هناك شك في أن المسروقات قد خرجت من البلاد ؛ وخاصة عند سرقة المخطوطات ؛ لأن الإنتربول لديه برنامج لإعادة الممتلكات الثقافية المسروقة وتقع المخطوطات في هذه الفئة .

- إبلاغ تجار المخطوطات والكتب النادرة ، حيث يتم الاتصال بهم وتزويدهم بالبيانات البليوجرافية الكاملة عن المواد المسروقة . وينبغي على المكتبات الاحتفاظ بالبيانات الكاملة لهؤلاء التجار من أرقام تليفونات وفاكسات وغير ذلك من وسائل الاتصال .

- الاتصال بخدمات الدوريات التي توفر خدمة الإبلاغ عن الأوعية المسروقة وطلب الإعلان عن المسروقات ، ومن أمثلة هذه الدوريات IFAR Newsletter (IFAR : International Federation of Art Research) ؛ و AB Bookman's Weekly .

- الإعلان في قواعد البيانات الخاصة بهذا الموضوع ومنها BAMBAM (Bookline Alert Missing Books and Manuscripts) وتوفر هذه القاعدة التي أنشئت في الثمانينيات كمية مدهشة من البيانات القيمة عن سرقات الكتب[٦٤] .

- إبلاغ المكتبات الأخرى الموجودة في المنطقة الجغرافية نفسها بما تم من سرقة هاتفيًّا وإعطاؤهم وصفًا لآخر مستفيد استخدم هذه المادة (إذا كان يُعتقد أن السرقة قد تمت حديثاً) ؛ وذلك حتى لا يتعرضوا لذلك من قبل الشخص نفسه. ومن أهم فوائد الإعلان عن السرقات أن السارقين يتأكدون من أن المكتبات تلاحقهم ، بالإضافة إلى أن المكتبات الأخرى ستعرف العناوين الأكثر تعرضًا للسرقة (وخاصة من المخطوطات والكتب النادرة) وتعزلها عن المواد الموجودة على الأرفف المفتوحة إذا كانت لديها العناوين نفسها[٦٥]. ومن الضروري مراعاة ألا يؤثر الإبلاغ والإعلان عن السرقات على جهود التحقيق لاستعادة المواد

والإعلان عن السرقات على جهود التحقيق لاستعادة المواد المسروقة والقبض على السارقين.

- إعداد قائمة بالمواد المفقودة بسرعة، كما تمت عملية الإبلاغ . ومن الأفضل أن تتم هذه الخطوة في الوقت نفسه الذي تتم فيه عملية الإبلاغ حتى يمكن الإجابة على أسئلة من يتم إبلاغهم والتي تكون عادة عبارة عن سؤالين: ما المواد المفقودة أو المسروقة ؟ وما قيمتها ؟ . وهذه القائمة ينبغي أن تكون مكتملة ودقيقة قدر الإمكان ، وتُذكر فيها أية بيانات مميزة للمادة المفقودة مثل وصف التجليد ؛ وترقيم الصفحات المفقودة ؛ والنقوش الموجودة بها ؛ ووصف حالتها المادية ؛ وما إذا كانت بها علامات ملكية، وإذا كانت العلامات موجودة يتم وصفها وتُذكر أماكن وجودها ... ؛ وإذا كانت هناك صور للمواد المفقودة تم أخذها من قبل تُلحق بقائمة المفقودات . وهذه البيانات بالإضافة إلى أنها تسهل عملية اكتشاف المواد المسروقة فإنها تثبت ملكية المكتبة للمواد عند العثور عليها؛ ولأهمية هذه القائمة ينبغي مراعاة الدقة فيها وألا تكون السرعة في إعدادها على حساب الدقة ؛ فمن غير المنطقي أن تذكر المكتبة في البداية لجهة التأمين أنها فقدت عشرة مجلدات ثم تعود وتقول إنها اكتشفت بعد ذلك أنها كانت عشرين مجلدًا .

- توثيق الأحداث اليومية وكل ما تم من إجراءات متصلة بها . وهذا السجل سيكون سجلا قيمًا فيما بعد عندما تتلاشى ذكريات حادثة السرقة ؛ كما يمكن تقديمه للمؤسسة الأم المسئولة عن المكتبة وشركات التأمين حتى تثبت المكتبة لهم أنها قامت بالأعمال المناسبة في مثل هذه الحالات

؛ كما أن أي ضابط أو محقق جديد يتم تكليفه بمتابعة التحقيق يمكن أن يعرف كل ما حدث بسرعة بمجرد قراءة هذا السجل ؛ وإذا أخذت القضية وقتًا طويلا وتغير موظفو المكتبة، فإن الموظفين الجدد يستطيعون معرفة ما حدث وقت وقوع السرقة والإجراءات التي تم اتخاذها في ذلك الوقت من هذا السجل(٦٦) .

- متابعة الوعاء المفقود والبحث عنه جيدًا في المكتبة ، وإذا لم يتم العثور عليه وكان مطلوبًا من قبل المستفيدين ؛ فينبغي شراء نسخة أخرى منه أو استعارتها. أما إذا لم يكن مطلوبًا ؛ فيتم وضع عنوانه في "قائمة المفقودات" ، ويبقى فيها لمدة ١٥ شهرًا. وإذا لم يتم العثور عليه خلال هذه الفترة ، يتم اعتباره مفقودًا ويتم نزع بطاقاته من فهرس المكتبة؛ إلا إذا صدر قرار باستبداله(٦٧) .

- **في حالة الإبلاغ عن سرقات ممتلكات موظفين أو مستفيدين :**

- زيادة اللافتات التي تحذر من حدوث سرقات بالمكتبة ، وتأكيد ضرورة مراقبة كل شخص لممتلكاته جيدًا في أثناء وجوده بالمكتبة ، والإعلان بوضوح أن المكتبة ليست مسئولة عما يحدث من سرقات.

- وضع اللافتات في مكان ظاهر .

- عزل حجرات الموظفين عن أماكن وجود المستفيدين ، وإذا كان وجود الموظفين مع المستفيدين في مكان واحد أمرًا ضروريًّا، فينبغي تخصيص كبائن لا يسهل فتحها لحفظ ممتلكات الموظفين .

- تخصيص أماكن لحفظ ممتلكات المستفيدين (في حالة عدم وجودها بالمكتبة من قبل)، و توفير حماية أفضل للأماكن المخصصة لحفظ ممتلكات المستفيدين (في حالة وجودها قبل الإبلاغ عن حالات السرقة) .

٤/٤/٤ إجراءات التعامل مع فقد المواد المعارة :

تتخذ مع المستفيد الإجراءات التالية عند فقده وعاء المعلومات المعار له:

- يتم تقدير قيمة الوعاء من قبل الإدارة .
- يلزم المستفيد بشراء وعاء بديل أو بدفع ثمن الوعاء كاملاً أو ضعف قيمته أو ثلاثة أضعافه وذلك حسب قيمة الوعاء .
- إذا رفض المستفيد تقدير القيمة وأصر على عدم الدفع أو دفع جزءاً منها تتخذ معه إجراءات العقوبات في لائحة المكتبة .
- يتم الاحتفاظ بالمعلومات المتعلقة بالفقد والمبلغ الذي تم دفعه في ملف لمدة ستة أشهر من تاريخ استحقاق الوعاء .
- إذا تم إعادة الوعاء خلال هذه المدة يحق للمستفيد استعادة المبلغ الذي دفعه بعد خصم المبلغ المستحق عليه كغرامة تأخير [٦٨] .

٥/٤/٤ إجراءات التعامل مع الشغب :

تتنوع حالات الشغب التي قد تحدث في المكتبة ؛ فهناك حالات تُعد مخالفة لقانون الدولة (على سبيل المثال لا الحصر؛ الاعتداء على أحد العاملين أو المستفيدين لفظيًّا أو جسديًّا ، وشرب المواد الكحولية ، وحيازة

المواد المخدرة أو بيعها أو استخدامها ، والتحرش أو المداعبة الجنسية ، وتعمد عرض صور جنسية أو غير أخلاقية لا تتناسب مع طبيعة المكان العام ، واصطحاب المسدسات أو السكاكين أو أية أسلحة أخرى ،...) .

وحالات تندرج تحت بند الإخلال بنظام المكتبة (على سبيل المثال لا الحصر ؛ وضع الأقدام على المقاعد أو المناضد أو أي أثاث أو أجهزة أخرى ، والجلوس على المناضد ، وإعادة أوعية المعلومات إلى أماكنها على الأرفف ، وإعادة ترتيب مواد المكتبة أو أثاثها ، وحجز المقاعد والمناضد ، والوجود في الأماكن غير العامة بالمكتبة دون إذن ، واستخدام مخارج الطوارئ في الأوقات التي لا توجد بها حالة طوارئ ، والبيع أو الشراء من أي نوع ، والنوم ، والأكل أو الشرب في غير الأماكن المخصصة لذلك ، وأخذ أوعية معلومات المكتبة إلى دورات المياه ، وتصوير المكتبة صورًا فوتوغرافية أو بالفيديو وغير ذلك من أنواع التصوير دون إذن ، ودخول الدراجات وما شابهها إلى المكتبة أو في مبنى المكتبة أو الملاحق الخاصة بها أو ركوبها دون تصريح من الإدارة ، ولصق أية لافتات أو ملصقات دون تصريح من الإدارة ،...) .

وحالات أخرى تتعلق بإزعاج الآخرين (على سبيل المثال لا الحصر ؛ التحدث أو الضحك بصوت عال ، والغناء ، ولعب آلات موسيقية يمكن للآخرين سماعها، والجري أو اللعب أو القفز ، والاستجداء والتسول في المكتبة واتباع الآخرين في أرجاء مبنى المكتبة ، والتفرس في الآخرين والتحديق فيهم ، واستخدام الهاتف المحمول بالمكتبة باستثناء الردهات ،...).

ونتناول فيما يلي الإجراءات الواجب اتخاذها مع كل حالة من هذه الحالات:

١/٥/٤/٤ إجراءات التعامل مع حالات مخالفة قانون الدولة :

تتمثل الإجراءات الواجب اتخاذها عند حدوث مخالفة قانون الدولة في:

- التحفظ على من يقوم بهذا السلوك ، وما معه من أدوات يستخدمها في ارتكابه للسلوك (في حالة وجودها) .
- تدوين كل الأحداث وتوثيقها .
- الاتصال بالشرطة لعمل محضر.

ويمكن في حالة وجود شخص يقوم بترويع الأفراد الموجودين بالمكتبة وتهديدهم بمسدس أو ما شابهه ؛ اتخاذ الإجراءات التالية:

- الاتصال بالشرطة وإعطاؤها صورة دقيقة عن الوضع القائم .
- يحافظ الموظفون على هدوئهم ويحاولون تهدئة الشخص الذي يحمل السلاح .
- يقوم الموظفون بإخلاء مبنى المكتبة من المستفيدين ، ومن الضروري عدم استخدام جهاز الإنذار السمعي ؛ لأن ذلك سيؤدي إلى حالة شديدة من الذعر والرعب بين المستفيدين ، ويتم استخدام الهاتف للاتصال بالأمناء في كل أدوار المكتبة لإعلامهم بالأمر .

- ينبغي أن يكون الأمناء آخر من يغادر المبنى بعد التأكد من خروج جميع المستفيدين (على أن يبقى بعض منهم لمتابعة الموقف والاستمرار في تهدئة المهاجم).

- يضع موظفو المكتبة مع الشرطة خطة للتعامل مع الموقف .

وهناك خطوات أخرى يتم اتخاذها بعد انتهاء الحادث ، تتلخص في: الرد على أية أسئلة تطرحها وسائل الإعلام بخصوص هذه الحادثة ، وعقد اجتماعات داخل المكتبة للإجابة على أية أسئلة تشغل ذهن الموظفين حتى يمكنهم التغلب على ما بداخلهم من خوف وقلق ، والوقوف على الباب للترحيب بعودة المستفيدين مرة أخرى بعد انتهاء الحادثة وذلك لمدة أسبوع [٦٩] .

٢/٥/٤/٤ إجراءات التعامل مع حالات الإخلال بنظام المكتبة :

تتمثل الإجراءات الواجب اتخاذها عند حدوث إخلال بنظام المكتبة في:

- تنبيه المستفيد إلى مخالفة هذا السلوك لقواعد المكتبة ونظامها .
- توجيه إنذار لمن يقوم بهذا السلوك للكف عنه .
- طرد المستفيد من المكتبة في حالة إصراره على مواصلة ارتكاب السلوك .
- تسليم المستفيد لأمن المكتبة في حالة رفضه الخروج من المكتبة .

٣/٥/٤/٤ إجراءات التعامل مع حالات إزعاج الآخرين :

تتمثل الإجراءات الواجب اتخاذها عند إزعاج الآخرين في:

- تنبيه المستفيد إلى أن هذا السلوك ينتهك حرية الآخرين .

- توجيه إنذار لمن يقوم بهذا السلوك للكف عنه .

- طرد المستفيد من المكتبة في حالة إصراره على مواصلة ارتكاب السلوك .

- تسليم المستفيد لأمن المكتبة في حالة رفضه الخروج من المكتبة .

٥/٤ نماذج لوائح مقترحة للخدمات الخاصة بالمكتبات :

سيتناول هذا القسم عرضًا لنموذجين للوائح مقترحة لخدمتين متميزتين في المكتبات هما : خدمة الإنترنت، وخدمة المخطوطات ، وذلك بالتعرف إلى عناصر كل لائحة وبنودها والعقوبات التي ينبغي أن تنص عليها كل لائحة .

١/٥/٤ اللائحة المقترحة للإنترنت :

ينبغي أن تحتوي لائحة استخدام الإنترنت على عدة عناصر منها:

١- **شروط استخدام الإنترنت:** على سبيل المثال ؛ ضرورة وجود بطاقة المكتبة مع المستفيد ، وقراءة سياسة المكتبة فيما يتعلق باستخدام الإنترنت والتوقيع عليها ، وضرورة وجود مرافقين مع الأطفال الصغار (تحت ١٢ سنة)، والحصول على موافقة الوالد أو ولي الأمر للقصر (تحت ١٨ سنة) . ويُذكر هنا جميع أنواع النشاط المسموح وغير المسموح به على سبيل المثال ؛ الاقتصار على الدخول إلى المواقع البحثية فقط ، أو السماح بالدخول على مواقع أخرى مثل البريد الإلكتروني والألعاب والدردشة......إلخ .

٢- **مواعيد عمل قاعة الإنترنت:** يتم توضيح نوع الخدمة المقدمة ، ومواعيد عمل الإنترنت .

٣- **الحجز والتجديد والإلغاء:** ويشمل طرق الحجز وإمكانية التجديد في حالة عدم وجود ازدحام ، وشروط الإلغاء .

٤- **الخدمات المتاحة وإجراءاتها:** ويشمل جميع الخدمات التي تقدم كالبحث والاستشارات ، وحفظ الملفات ، والطباعة العادية والملونة وأسعار كل منها .

٥- **الامتثال للوائح والعقوبات:** ويشمل بنود عدم الامتثال لهذه السياسة أو لتعليمات موظفي المكتبة التي يمكن أن تؤدي إلى حرمان المستفيد من خدمات المكتبة ، وربما للمحاكمة وفقًا لقانون الدولة .

وفيما يلي نورد بالتفصيل بنود اللائحة المقترحة للإنترنت :

١- شروط استخدام الإنترنت :

ينبغي على المستفيدين الالتزام بقواعد استخدام الإنترنت التي وضعتها المكتبة ، وذلك كما يلي:

- مراعاة أن المكتبة غير مسئولة عما يلي:

o ترك المستفيد الحاسبات بدون مراقبة في أثناء الوقت المخصص له ، وهو مسئول عن المكونات المادية والبرامج في أثناء الوقت المخصص له . وأي إتلاف يحدث للأجهزة أو البرامج بسبب تهاون المستفيد أو سوء استخدامه ، فإن المستفيد

مسئول عن دفع قيمة الإصلاح و / أو الاستبدال . وإذا كان الإتلاف كبيرًا يحق للمكتبة حجب بعض الامتيازات عن المستفيد ، خاصة الامتيازات المتعلقة باستخدام الحاسبات .

- محتوى المادة المتاحة على الإنترنت ، فالمكتبة لا تراقب المعلومات التي تُعرض من خلال الإنترنت وليس لديها الحق في السيطرة عليها .
- خسارة في البيانات أو الملفات التي تنتج من استعمال الحاسبات أو فسادها (٧٠) .
- المرشحات التجارية التي تضعها لمنع الوصول إلى مواقع بعينها غير فعالة بدرجة مئة بالمئة .

- تمنع المكتبة منعًا باتًا استخدام الإنترنت في الأغراض التالية:

- الأغراض غير القانونية .
- الأغراض التجارية أو السياسية .
- مشاهدة صور أو نصوص أو رسوم لمواد إباحية أو طباعتها أو توزيعها أو نشرها أو عرضها أو إرسالها أو استقبالها.
- انتهاك قوانين الملكية الفكرية لقواعد البيانات المشفرة .
- عدم مراعاة حقوق الطبع من على الإنترنت أو عدم احترام قوانين حق الطبع في الدولة[٧١] .

- لا يُسمح لأي مستفيد باستخدام الحاسبات بشكل يزعج المستفيدين الآخرين أو الموظفين ، أو يقاطع العمليات التي تتم بالمكتبة[٧٢] .

- تمنع المكتبة منعًا باتًّا استخدام القاعة فيما يلي:

  - جلوس أكثر من اثنين من المستفيدين معًا على الحاسب نفسه في الوقت الواحد . ووفقًا للظروف فإنه من حق موظفي المكتبة ألا يسمحوا لأكثر من مستفيد واحد على الحاسب في المرة الواحدة[٧٣] .
  - استخدام أشرطة كاسيت أو سماعات أو أية مرفقات قد تتسبب في إزعاج الآخرين .

- تمنع المكتبة منعًا باتًّا استخدام الأجهزة بأي من الأساليب التالية:

  - تغيير أوضاع الأجهزة .
  - تنصيب أية برامج أو ملفات إضافية إلى أي حاسب أو تحميلها عليه .
  - تنزيل فيروسات أو أية برامج أخرى أو محاولة ذلك.
  - وضع كلمات سر على الحاسبات .
  - إفساد أية أدوات أمنية وضعتها المكتبة لحماية المكونات المادية للحاسبات أو البرامج الموجودة عليها أو محاولة ذلك.
  - تركيب طابعات شخصية على الحاسبات[٧٤] .

- محاولـة الوصـول إلـى ملفـات أو كلمـات سـر أو بـيانات تخـص الآخرين[٧٥].

٢- مواعيد عمل قاعة الإنترنت :

تتاح الخدمـة للمستفيدين فـي مواعيد عمل المكتبة الرسمية من الساعة (١١ص- ٧م) طـوال أيـام الأسـبوع ماعـدا يـوم الإثـنين (يـوم عطلـة المكتـبة) والإجازات الرسمية .

٣- الحجز والتجديد والإلغاء :

- يمكن للمستفيد الحجز بالهاتف أو بالحضور الشخصـي .
- يتم إلغاء الحجز إذا لم يحضر المستفيد خلال عشر دقـائق مـن بـدء الوقت المحدد لـه .
- لا يتـم السمـاح للمستفيد بالحجـز واستخدام الإنترنت مرة أخرى ، إذا أخلف موعديـن للحجـز .

٤- الخدمات المتاحة وإجراءاتها:

- تتيح هـذه الخدمـة للباحثين القيام بأنـواع الخـدمات المـتاحة كافـة علـى الإنتـرنت مـثل: الـبحث فـي مخـتلف المواقـع البحثـية والتـرفيهية ، واستخدام البريد الإلكتروني ، والدردشة .
- تـتاح الخدمـة لجميع فئات المستفيدين ابتداءً من سن ١٢ سنة . كمـا يسمح لغير المشتركين فـي المكتبة باستخدام القاعة مقابل رسم دخول يومي للمكتبة (جنيهان للفرد) .

- تـزود القاعـة بالكـتالوجات والأدلـة والقوامـيس والـدوريات والكـتب الخاصة بخدمات الإنترنت لخدمة المستفيدين . ويتم متابعة الإصدارات الحديثة الخاصة بالدوريات والكتالوجات من قبل قسم التزويد .

- يقترح مسئول الخدمة عددًا من المواقع الجيدة ، وتوضع في شكل قائمة مصنفة بجانب كل جهاز ، ويتم تحديثها بشكل أسبوعي .

- يحدد الشخص المسئول عن القاعة الجهاز الذي سيستخدمه المستفيد ، ويقوم بتسجيل رقمه في الكشف اليومي مع تحديد وقت بدء الخدمة .

- الحد الأدنى لاستخدام الجهاز ساعة واحدة (سواء للساعة الأولى أو للتجديد في حالة عدم وجود كثافة) .

- تُحسب رسوم الخدمة بالساعة مقابل ٤ جنيهات لغير المشتركين، و٣ جنيهات للمشتركين (أو حسب ما تراه المكتبة مناسبًا) .

- تُدفع قيمة الخدمة مقدمًا للساعة الأولى ، وتُحسب قيمة الساعات الإضافية بعد الاستخدام .

- تُدفع قيمة الخدمة للشخص المسئول عن الخدمة داخل القاعة .

- يمكن للمستفيد الطباعة مقابل رسوم خدمة ٥٠ قرشًا للورقة أبيض وأسود، و١٥٠ قرشًا للورقة الملونة (أو حسب ما تراه المكتبة مناسبًا) . ولا يُسمح للمستفيد باستخدام أوراق طباعة خاصة به ، والمكتبة غير مسئولة عن فقد المعلومات في أثناء الطباعة .

- يمكن للمستفيد تحميل المادة العلمية على قرص مرن ، يُقدم من قبل مسئول القاعة مقابل رسم شراء (١٥٠ قرشًا لكل قرص) . ولا يُسمح

للمستفيد باستخدام أقراص خاصة به . والمكتبة غير مسئولة عن فقد البيانات في أثناء الحفظ.

٥- الامتثال للوائح والعقوبات :

- يلزم المستفيد بدفع قيمة التلفيات لأحد محتويات القاعة نتيجة سوء استخدامه وفق أسعار الشراء الآنية في السوق للماركة نفسها.
- يحق لمسئول القاعة إخراج أي شخص يقوم بأعمال شغب بالقاعة ، أو يخل باللوائح المدرجة في القاعة ، ويخطر اسمه بقائمة الممنوعين من الخدمة مستقبلا .
- من حق المكتبة إنهاء الوقت المخصص للمستفيدين، إذا دخلوا على مواقع غير مناسبة .
- للمكتبة الحق في إنهاء جلسة الإنترنت في أي وقت .
- للمكتبة الحق في منع أي فرد يفشل في اتباع سياسات المكتبة وإجراءاتها و/أو يسيء استخدام الجهاز ، من استخدام أي جهاز بالمكتبة .

٢/٥/٤ اللائحة المقترحة للمخطوطات :

ينبغي أن تحتوي لائحة استخدام المخطوطات على عناصر عدة منها:

١- **شروط استخدام الخدمة:** على سبيل المثال ؛ ضرورة وجود بطاقة المكتبة مع المستفيد، وقراءة سياسة المكتبة فيما يتعلق باستخدام المخطوطات والتوقيع عليها، وضرورة وجود موافقة مدير المكتبة في حالة

الاطلاع على المخطوط الأصلي .. وهنا يُذكر جميع أنواع النشاط المسموح وغير المسموح بها.

٢- **مواعيد عمل قاعة المخطوطات .**

٣- **الخدمات المتاحة وإجراءاتها:** ويوضح فيها خدمات مثل التصوير والمبلغ المطلوب لتصوير النسخة ورقيًا ، أو ميكروفيلميًا ، وعدد الصفحات المسموح بها، وتكلفة هذه الخدمة في حالة إرسالها بالبريد .

٤- **الامتثال للوائح والعقوبات:** عدم الامتثال لهذه السياسة أو لتعليمات موظفي المكتبة يمكن أن يؤدي إلى حرمان المستفيد من خدمات المكتبة ، وربما للمحاكمة وفقًا لقانون الدولة[٧٦] .

وفيما يلي بنود اللائحة المقترحة للمخطوطات بالتفصيل:

١- شروط استخدام خدمة المخطوطات :

- على كل الباحثين قراءة سياسة المكتبة فيما يتعلق باستخدام المخطوطات ، والتوقيع بالموافقة على هذه السياسة ، وينبغي تجديد الموافقة سنويًا .

على الباحث أن يقوم بتعبئة بطاقة استخدام ، تحتوي على بيانات عن الباحث منها: اسم الباحث ، وعنوانه ، ومكان عمله ، وموضوعات بحثه.

- لا يُسمح بدخول أية متعلقات شخصية للمستفيد داخل قاعة الاطلاع؛ يتضمن ذلك على سبيل المثال لا الحصر: الحقائب ، ودفاتر الملاحظات، والكتب ، والحافظات ، والأظرف ، والقبعات ، والأجهزة

الإلكترونية "يتضمن ذلك الهواتف اللاسلكية ، والنواسخ الضوئية ،.......". والملابس الخارجية مثل الجواكت ، والقمصان ذات الجيوب ، والمعاطف ،......" . وقد تكون هناك حاجة إلى بعض الاستثناءات (لكتابة) الملاحظات أو مواد أخرى، ولا يُسمح بهذه الاستثناءات إلا بعد موافقة الموظف المسئول .

- يسمح للمستفيد بالاطلاع على نسخة المخطوط المتاحة على الميكروفيلم أو على أقراص ضوئية، ولا يسمح بالاطلاع على المخطوطات الأصلية ، وفي حالة الضرورة ينبغي أن يقدم الباحث تفسيرًا معقولا يوضح حاجته إلى الاطلاع على المخطوطات الأصلية ، وفي حالة الموافقة يراعى ما يلي:

o استخدام المخطوطات وهي موضوعة مسطحة على المنضدة[٧٧] .

o لا يُسمح إلا باستخدام القلم الرصاص في قاعة الاطلاع .

o ممنوع وضع علامات على المخطوطات .

o ممنوع إسناد الأوراق التي يتم كتابة الملاحظات عليها على المخطوطات .

o لا يُسمح بوضع الكتب والأجسام الأخرى على المخطوطات.

o التعامل مع الأوراق المفردة أو الصفحات المجلدة من حوافها .

o تجنب مس سطح المخطوطات قدر المستطاع[٧٨] .

لا يُسمح للمستفيد أخذ أكثر من مادة واحدة في الوقت الواحد .

- لا يُسمح للباحثين استبدال المواد أو استخدام مواد تم إحضارها إلى قاعة الاطلاع من قبل باحث آخر[٧٩] .

- لا يُسمح بكتابة الملاحظات إلا على بطاقات الملاحظات أو الأوراق التي توفرها قاعة الاطلاع .

- ينبغي على الباحثين إعادة كل المواد التي أُعيرت لهم قبل مغادرتهم قاعة الاطلاع، حتى إذا كانوا سيعودون في وقت لاحق لاستكمال بحوثهم .

٢- مواعيد عمل قاعة المخطوطات :

تتاح الخدمة للمستفيدين في مواعيد عمل المكتبة الرسمية من الساعة (٩ص-٣م) طوال أيام الأسبوع ماعدا يوم الجمعة (يوم عطلة المكتبة) والإجازات الرسمية .

٣- الخدمات المتاحة :

- تتاح خدمات القاعة للباحثين وأساتذة الجامعات وطلاب الدراسات العليا .

- تتاح خدمات التصوير الورقي والضوئي (على أقراص مدمجة) للمستفيدين ، ويتم التصوير بمعرفة المكتبة . ومن حق المكتبة رفض التصوير وفقًا للقيود التي تضعها على التصوير ؛ مثل حالة المخطوط المادية .

- سعر الورقة الواحدة (٤٠ قرشًا) في حالة التصوير الورقي ، وسعر اللقطة (٨٠ قرشًا) بالنسبة للتصوير على أقراص مدمجة .
- يُضاف سعر البريد في حالة إرسال النسخة المصورة بالبريد .
- يمكن تصوير أكثر من نسخة أصل بالإضافة إلى نسختين مساعدتين عند التحقيق .

٤- الامتثال للوائح والعقوبات :

- من يقوم بإتلاف المخطوطات أو سرقتها ، يُعاقب وفقاً لقانون الدولة وذلك بالغرامة و/ أو الحبس .
- يلزم المستفيد بدفع قيمة التلفيات لاحد محتويات القاعة (غير المخطوطات) نتيجة سوء استخدامه وفق أسعار الشراء الآنية في السوق للماركة نفسها.
- يحق لمسئول القاعة إخراج أي مستفيد يقوم بأعمال شغب بها ، أو يخل باللوائح المدرجة في القاعة ، ويخطر اسمه بقائمة الممنوعين من الخدمة مستقبلا .

٦/٤ الخلاصة :

تؤدي اللوائح والتشريعات دورًا مهمًّا في مكافحة السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات ؛ لذا ينبغي أن تحرص المكتبات على وضع لوائح داخلية بها تحدد القواعد العامة الواجب على المستفيدين الالتزام بها في أثناء وجودهم داخل جوانب المكتبة ، وكذلك تبين إجراءات التعامل مع مرتكبي

الممارسات غير السوية من المستفيدين ، والعقوبات التي تطبق على مرتكبي تلك الممارسات . ومن الضروري إعلان هذه اللوائح في مكان ظاهر للمستفيدين .

وينبغي على الدولة أن تحرص على وضع قوانين تجرم ارتكاب السلوكات غير السوية التي تحدث في المكتبات ، وأن تضع عقوبات رادعة لمن يرتكب هذه السلوكات .

الهوامش والمراجع

(1) Peatling, Gary Kenneth. Historical perspectives on problem patrons from the British public library sector, 1850-1919.- *The Reference Librarian.* no.75/76. (2002).- p. 35 .

(2) McLeod, Ian and Penelope Cooling. *Law for librarians: a handbook for librarians in England and Wales*.- London: The Library Association, 1990.- pp. 115 - 116.

(3) Parker, Peter J. Statutory protection of library materials.- *Library Trends.* vol. 33, no.1 (Summer, 1984).- pp. 86 - 87.

(4) *Regulation of library use; use of land for library*. Cited In: http://www.azleg.state.az.us/ars/9/00419.htm.19/4/2003.

(5) Theft of library materials, searches, and reasonable detention of patrons by library personnel. In*: selected California State laws of interest in drafting patron behavior rules in libraries*. Cited In:
http://caselaw.lp.findlaw.com/cacodes/pen/484-502.9.html. 19/4/2003.

(6) *American Library Laws*.- 4th ed.- Chicago: American Library Association, 1973 . p. 12.

(7) Destruction and defacing of library property. In*: Selected California State Laws of Interest in Drafting Patron Behavior Rules in Libraries*. Cited In :
http://caselaw.lp.findlaw.com/cacodes/edc/19910-19911.html . 19/4/2003.

(8) *General Laws of Massachusetts: Chapter 266: Section 99A. Libraries; theft of materials or property; destruction of records*. Cited In:
http://www.state.ma.us/legis/laws/mgl/266-99A.htm. 7/5/2003.

(9) Theft of Library Materials, Searches, and Reasonable Detention of Patrons by Library Personnel. op.cit., .

(10) Failure to Return Library Materials. In*: Selected California State Laws of Interest in Drafting Patron Behavior Rules in Libraries*. Cited In:
http://caselaw.lp.findlaw.com/cacodes/edc/19910-19911.html . 19 /4 / 2003.

(11) Theft of Library Materials, Searches, and Reasonable Detention of Patrons by Library Personnel. op.cit., .

(12) *General Laws of Massachusetts: Chapter 272. Section 41. Disturbance of libraries*. Cited In: http://www.state.ma.us/legis/laws/mgl/272-41.htm. 7/5/2003

(13) Theft of Library Materials, Searches, and Reasonable Detention of Patrons by Library Personnel. op.cit.,

(14) Borin, Jacqueline. E-Problems, E-Solutions: Electronic Reference and the Problem Patron in the Academic Library.- *The Reference Librarian*. no.75/76 (2002).- p. 159 .

(15) Parker, Peter J. op.cit., .- p.89 .

(16) Hall, Christopher M. Managing the Use of Cellular Phones in a Small College Learning Resource Center.- *The Reference Librarian*. no.75 / 76 (2002).- p.174.

(17) The University of Wollongong Library. *Library Code of Conduct*. Cited In:http://www.library.uow.edu.au/about/planning/code.html. 20/2/2003.

(18) Manitowoc Public Library. *Policies & Procedures Public Behavior*. Cited In: http://www.manitowoc.lib.wi.us/policies/public_behavior.htm. 20/2/2003 .

(19) Mansfield/Richland County Public Library. *Code of Conduct*. Cited In: http://winslo.state.oh.us/publib/code-mansfield.html. 9/3/2003 .

(20) ICSJ Library. *Library Rules*. Cited In: ecampus.inti.edu.my/library/rules.htm. 9/3/2003.

(21) Meaford Public Library. *Meaford Public Library policies*: Cited In:http://www.meafordlibrary.on.ca/about/policies_body.htm. 20/2/2003.

(22) Toronto Public Library. *Rules of Conduct* : Cited In: http://www.tpl.toronto.on.ca/abo_pol_rules_of_conduct.jsp. 20/2/2003.

(23) Mansfield/Richland County Public Library. op. cit., .

(24) Toronto Public Library. op. cit., .

(25) Mansfield/Richland County Public Library. op. cit., .

(26) West Bloomfield Township Public Library. *Rules of Conduct*: Cited In: http://www.wblib.org/aboutus/conduct.html. 20/2/2003.

(27) Mead Public Library. *Mead Public Library Code of Conduct*. Cited In:http://www.sheboygan.lib.wi.us/pages/conductcode.html. 20/2/2003.

(28) ICSJ Library. op. cit., .

(29) Manitowoc Public Library. *Policies & Procedures Public Behavior*. op.cit.,

(30) Library of Congress. *Library Security*. Cited In: http://www.loc.gov/rr/security/conduct.html. 9/3/2003 .

(31) Los Angeles Public Library. *Rules of Conduct*: Cited In:

http://www.lapl.org/admin/rulesofconduct.html. 20/2/2003 .

(32) Moline Public Library . *Policies*. Cited In:
http://www.rbls.lib.il.us/mpl/policies.html. 20/2/2003 .

(33) Toronto Public Library. op. cit., .

(34) Appleton Public Library. *Rules of Conduct*: Cited In:
http://www.apl.org/policies/rules.html. 20/2/2003 .

(35) Los Angeles Public Library. op. cit., .

(36) Library of Congress. *Library Security*. op. cit., .

(37) White Plains Public Library. *The Library's Code of Conduct*. Cited In: http://www.wppl/lib.ny.us/information/code.shtml. 9/3/2003 .

(38) National University of Ireland. James Hardiman Library. *Code of Conduct*. Cited In: http://www.library.nuigalway.ie/about/conduct/. 9/3/2003

(39) NSCC Library. *Guidelines for Conduct: Library Patrons*. Cited In:
http://www.northshore.edu/library/policy/policies-guidelines. 9/3/2003.

(40) Weill Cornell Medical Library. *Rules for User Conduct:* Cited In: http://library.med.cornell.edu/Library/HTML/userconduct.html. 20/2/2003.

(41) Milford Town Library. *Rules of Conduct*. Cited In :
http://www.infofind.com/library/rules.htm. 20/2/2003.

(42) Boss, Richard W. Security Technologies for Libraries: Policy Concerns and a Survey of Available Products.- *Library Technology Reports*. vol.35, no.3 (May - June , 1999).- p.282 .

(43) Manitowoc Public Library. *Harassment*. Cited In:
http://www.manitowoc.lib.wi.us/policies/harassment.htm. 20/2/2003.

(44) Walla Walla Public Library. *Rules of Conduct*: Cited In: http://www.ci.walla-walla.wa.us/departments/library/rules-of-conduct.htm. 20/2/2003.

(45) Weill Cornell Medical Library. op. cit., .

(46) Mika, Joseph J. and Bruce A. Shuman. Legal Issues Affecting Lbraries and Librarians.- *American Libraries*. vol.19, no.6 (January, 1988).- p.31.

(47) Lincoln, Alan Jay. *Crime in the Library* .- New York; London: R. R. Bowker Company, 1984 .- p.20.

(48) VanNort , Sydney C." Library Theft". In: *Encyclopedia of Library and Information Science*.- New York: Marcel Dekker Inc., 1998. vol.62.- p.207.

(49) Ewing, David. Library Security in the UK: Are Our Libraries of Today Used or Abused ?.- *Library Management*. vol.15, no.2 (1994).- pp.25 – 26 .

(50) Association of College and Research Libraries. Guidelines Regarding Thefts in Libraries: A Draft.- *College & Research Libraries News*. vol.63, no.5 (May, 2002).- pp.364 - 365.

(51) ibid.,.- pp.365 - 366.

(52) ibid.,.- pp.366.

(53) Trinkaus-Randall, Gregor. Preserving Special Collections Through Internal Security.- *College & Research Libraries*, vol.50, no.4 (July , 1989).- p.454.

(54) Lincoln, Alan Jay and Carol Zall Lincoln. *Library Crime and Security: An International Perspective*.- New York: The Haworth Press, 1987.- p.15.

(55) Obiagwu, Marcel G. Library Abuse in Academic Institutions: A Comparative Study.- *The International Information & Library Review*. vol.24, no.4 (December, 1992).- p.304.

(56) Cloyd, Betty. Deter the Offenders.- *Library Journal*. vol.110, no.19 (November 15, 1985) .- p.61.

(57) Tolppanen, Bradley P. Electronic Detection Systems: Is Your Library Ready for One ?.- *Louisiana Librarie*s, vol.63, no.2 (Fall, 2000).- pp.7 - 11. In Database: Lit&Info Sci FTX 12/84-8/01.

(58) Blessinger, Kelly D. Problem Patrons: All Shapes and Sizes.- *The Reference Librarian.* no.75/76 (2002).- p.10.

(59) Mansfield/Richland County Public Library. op. cit., .

(60) DiMarco, Scott and Scott Van Dam. Late Night in an Academic Library: Issues, Concerns, Planning.- *Library & Archival Security*, vol.14, no.2 (1998).- p.16.

(61) Association of College and Research Libraries. op. cit., .- p.363.

(62) loc.cit.,

(63) VanNort, Sydney C. op.cit., .- p.208.

(64) Alien, Susan M. Theft in Libraries or Archives.- *College &Research Libraries News*, vol.51, no.10 (November, 1990).- pp.940 - 941.

(65) Strassberg, Richard. The Final Barrier: Security Consideration in Restricted Access Reading Rooms.- *The Reference Librarian*. no.56. (1997).- pp.95-105.

(66) Alien, Susan M. op. cit.,.- p.942.

(67) Lincoln, Alan Jay. op.cit., .- p.35.

(68) Moline Public Library. op. cit., .

(69)McLaughlin, Colleen. Salt Lake City: A Model.- *Library Journal*. vol. 119, no. 13 (August, 1994).- p.37.

(70) Berkeley Puplic Library. *Public Use Computer Policy*. Cited In: www.infopeople.org/bpl/system/usepolicy.html. 21/4/2002.

(71) *Yolo County Library Internet Access Policy*. Cited In: www. yolocounty.org/org/library/policies.htm#internetaccesspolicy 21/4/2002

(72) Minneapolis Public Library. *Internet Policy and Internet Use Guidelines*. Cited In: www. Mpls.lib.mn.us/policy.asp. 21/4/2003.

(73) Manitowoc Public Library. *Policies & Procedures Public Use of Microcomputers*. Cited In: http://www.manitowoc.lib.wi.us/ policies/ public_use_of_microcomputers.htm. 20/2/2003.

(74) Boss, Richard W. op. cit., .- p. 281.

(75) Meaford Public Library . op. cit., .

(76) Milwaukee Public Library. *Computer Use Guidelines:* Cited In: http://www.mpl.org/File/computer_usepolicy.htm. 20/2/2003.

(77) Trinkaus-Randall, Gregor. op. cit., -. pp. 449 - 449.

(78) Library of Congress. *Using the Collections*. Cited In: www. lcweb.loc.gov/rr/mss-use.html. 5/5/2002

(79) Association of College and Research Libraries. *Guidelines for Security of Rare Books, Manuscripts, and Other Special Collection*. Cited In: www.ala.org/acrl/guides/raresecu.html. 9/3/2002.

المراجع العربية والأجنبية

أولاً : المراجع الورقية :

أ- المراجع العربية :

(١) أسامة القلش. أمن مرافق المعلومات المصرية .- **مجلة المكتبات والمعلومات العربية**، س٢١، ع١(يناير،٢٠٠١م) ، ص ٣٧ – ٤٥.

(٢) جمعة سيد يوسف . **النظريات الحديثة في تفسير الأمراض النفسية: مراجعة نقدية**.- القاهرة: دار غريب ، ٢٠٠١م ، ٢٢٧ص .

(٣) حسن طاهر داود. *الحاسب وأمن المعلومات*.– السعودية: معهد الإدارة العامة، ٢٠٠٠م، ٤٣١ ص .

(٤) حسن عواد السريحي. أمن المكتبات ونظم المعلومات: دراسة حالة على مكتبة جامعة الملك عبد العزيز بجدة.– **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية**. مج ٨، ع ١ (مارس – أغسطس، ٢٠٠٢م)، ص ١١٢ – ١٥٤.

(٥) سليمان بن صالح العقلا. إساءة استعمال أوعية المعلومات في المكتبات الجامعية مع التطبيق على مكتبة جامعة الملك سعود بالرياض .- **دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات**. س ٢، ع ٣ (سبتمبر، ١٩٩٧م)، ص ٤٦ - ٧٠ .

(٦) طريف شوقي. **السلوك العدواني . في : علم النفس الاجتماعي: أسسه وتطبيقاته**.- (القاهرة: د. ن) (مطابع زمزم)، ١٩٩٣م، ٣٧٦ ص .

(٧) عبد الحليم محمود السيد ، ...(وأخ) . **علم النفس العام** .- ط٢، مزيدة ومنقحة ، ١٩٨٩م، ٢٩٦ص .

(٨) عبد الرحمن بن حمد العكرش. **التخطيط لمباني المكتبات** .- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية ، ١٩٩٨م، ٥٢٤ ص .

(٩) عبد الرحمن بن سليمان الطريري. **الضغط النفسي: مفهومه. تشخيصه. طرق علاجه ومقاومته** .- (السعودية : د. ن) (مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة)، ١٩٩٤م ، ١٨٣ص .

(١٠) عبد اللطيف صوفي. **المكتبات الحديثة: مبانيها وتجهيزاتها** .- الرياض: دار المريخ للنشر، ١٩٩٢م ، ٢٥٣ ص .

(١١) علي راشد. **الجرائم التي تحصل لآحاد الناس: جرائم الدم والمال** .- القاهرة: مكتبة سيد عبد الله وهبة، ١٩٧٢م ، ٥١٥ ص .

(١٢) فاتن سعيد بامفلح. حماية أمن المعلومات في شبكة المكتبات بجامعة أم القرى: دراسة حالة.- **الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات**. مج ٩، ع ١٨ (يوليو، ٢٠٠٢م)، ص ٢٤٩ - ٢٨١.

(١٣) فايزة دسوقي أحمد. **الممارسات غير السوية للمستفيدين في المكتبات وطرق تقويمها إداريًا: دراسة ميدانية حول السرقة والإتلاف والشغب في المكتبات المصرية**٠- بني سويف: ف. د. أحمد، ٢٠٠٤.- ٣٤٥ص . (أطروحة دكتوراه)

(١٤) محمد أمين البنهاوي . **ضياع المؤلفات من رصيد مختلف المكتبات . في: عالم الكتب والقراءة والمكتبات**.– القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، ١٩٨٤م، ٢٣٦ ص .

(١٥) محمد الظواهري، محمد محمد الظواهري، هشام محمد الظواهري. **موسوعة الوقاية من الحريق** .- القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، (١٩٩٩؟) .

ب- المراجع الإنجليزية

(1) Abareh, H. M. An Exploratory Survey of Book Loss, Theft and Damage in Abubakar Tafawa Balewa University (ATBU), Bauchi, Nigeria .- *Library and Archival Security*. vol.17, no.1 (2001) .- pp.33-42 .

(2) Abifarin, A. Library Stock Security: The Experience of the University of Agriculture, Abeokuta, Nigeria.- *Library and Archival Security*. vol.14, no.1 (1997).- pp.11 - 19 .

(3) Afolabi, M. and V. E. Nanna. Security Problems and Methods in Six special Libraries.- *Library Focus*. vol. 8, no.1-2 (1990).- pp. 27-40 .

(4) Ajayi, N. A. Closed-Access Policy as a Solution to Library Crime: Perception and View of Students.- *Libri*. vol. 53, no. 3 (Sep., 2003) .- pp. 221-225 .

(5) Ajayi, N. A. and B. O. Omotayo. Mutilation and Theft of Library Materials: Perceptions and Reactions of Nigerian Students.- *Information Development*. vol. 20, no. 1 (April, 2004).- pp.61-66 .

(6) Alafiatayo, Benjamin O. Reader Malpractices in Nigerian University Libraries.- *Library Focus*. vol 4, no.1-2 (1986).- pp. 51-69.

(7) __________________. Students' Attitudes to Book Theft, Mutilation in a University Library**.-** *Journal of Library and Information Science (India)*. vol. 12, no.1 (June, 87).- pp. 19-37.s

(8) Alao, I. A. Characteristics of Library Books Which Students Hide.- *Library & Archival Security*, vol.16, no.2 (2001).- pp. 63-68 .

(9) ________________. Theft and Mutilation of Library Materials by Students in a University. *Library & Archival Security*. vol.16, no.1 (2000).- pp. 63 - 78 .

(10) Alemna, A. Delinquent Readers in University Libraries in Ghana.- *Library and Archival Security*. vol. 13, no. 2 (1996).- pp. 9-18 .

(11) __________. Library Security, Book Theft and Mutilation: A Study of University Libraries in Ghana.- *Library and Archival Security*. vol.11, no. 2 (1992) .- pp. 23 - 25.

(12) Alien, Susan M. Theft in Libraries or Archives.- *College &Research Libraries News*, vol.51, no.10 (November, 1990).- pp. 939-943.

(13) *American Library Laws*.- 4th ed.– Chicago: American Library Association, 1973 .- 1992 p.

(14) Antwi, I. K. The Problem of Library Security: The Bauchi Experience.- *International Library Review*. vol. 21, no. 3 (July, 1989).- pp. 363 – 372 .

(15) Arora, Renu. Study of the Problems of Reader Delinquency in College Libraries of the University of Delhi.- *Annals of Library*

Science and Documentation. vol. 29, no. 1 (March, 1982).- pp.19-25.s

(16) Association of College and Research Libraries. *Guidelines Regarding Thefts in Libraries: A Draft*.- College & Research Libraries News. vol.63, no.5 (May, 2002).- pp.363 - 366.

(17) Beach, Allyne and Kaye Gapen. Library Book Theft: A Case Study.- *College and Research Libraries*. vol.38, no.2 (Mar, 1977).- pp.118 – 128.

(18) Bello,M. A. Library Security, Materials Theft and Mutilation in Technological University Libraries in Nigeria.- *Library Management*. vol.19, no. 6 (1993).- pp. 379-383.

(19) Blessinger, Kelly D. Problem Patrons: All Shapes and Sizes.- *The Reference Librarian* . no.75/76 (2002) .-pp.3-10 .

(20) Bold, Rudolph. Librarian Burn-Out.- *Library Journal*, vol.107, no.19 (November1, 1982).- pp. 2048-2051 .

(21) Borin, Jacqueline. E-Problems, E-Solutions: Electronic Reference and the Problem Patron in the Academic Library.- *The Reference Librarian*. no.75/76 (2002) .- pp149-161.

(22) Boss, Richard W. Collection Security.- *Library Trends*. vol.33, no.1 (Summer, 1984) .- pp. 271 - 356.

(23) _______________. Security Technologies for Libraries: Policy Concerns and a Survey of Available Products.- *Library Technology Reports*. vol.35, no. 3 (May - June, 1999).- pp. 271 - 356.

(24) _______________. The Library Security Myth.- *Library Journal*. vol.107, no. 6 (March15, 1980).- p. 683.

(25) Brown-Syed, Christopher. Some Observations on Systematic Book Theft.- *Library & Archival Security*. vol.15, no.1 (1999).- pp. 83-89.

(26) Canal, Burce A. Libraries Attract More Than Readers: Investing in Library Safety.- *Indiana Libraries*. vol.18, no.1 (1998).- pp.15 - 17. In Database: Library Lit& Info Sci FTX 12/84 - 5/02 .

(27) Chadbourne, Robert. Disorderly Conduct: Crime and Disruptive Behavior in the Library.- *Wilson Library Bulletin* (March, 1994).- pp. 23 - 25.

(28) Chadley, Otis A. Campus Crime and Personal Safety in Libraries.- *College & Research Libraries*. vol. 57, no. 4 (July, 1996).- pp. 385 - 390.

(29) Chattoo, Calmer D. The Problem Patron: Is There One in Your Library ?. - *The Reference Librarian*. no.75/76 (2002).- pp.11-22 .

(30) Chavez, A. M. Library Crime and Security in Academic Libraries in Texas.- *Library and Archival Security*. vol.12, no.1(993).- pp. 55-78 .

(31) Cronin,Mary J. A Workshop Approach to Library Security.- *Library and Archival Security*. vol. 3, no.1 (Spring, 1980).- pp. 49-56.s

(32) Clark, James H. Making Our Buildings Safer: Security Management and Equipment Issues.- *Library Administration & Management*. vol.11, no.3 (Summer. 1997).- 157 - 161.

(33) Clegg, Susan, Philippa Dolphin and Jean Sykes. Security in Academic Libraries.- *Library Association Record*. vol. 91, no. 2 (February, 1989).- pp. 93-95 .

(34) Cloyd, Betty. Deter the Offenders.- *Library Journal*. vol.110, no.19 (November 15, 1985).- pp 60-61.

(35) Collver, Mitsuko. Subsequent Demand for Ripped-Off Journal Articles.- *The Reference Librarian*. no. 27/28 (1990).- pp. 347 - 366.

(36) Constantinou, Constantia. Destruction of Knowledge: A Study of Journal Mutilation at a Large University Library.- *College & Research Libraries*. vol. 6, no. 56 (November, 1995) .- pp. 497 - 507 .

(37) Cubbage, Charlotte. Do We Really Have an Internet Problem? Statistics, Credibility and Issues Concerning Public Internet Access in Academic Libraries.- *The Reference Librarian* , no.75/76 (2002).- pp. 115 - 127.

(38) Culp, Robert W. Theft, Mutilation and Library Exhibits.- *Special Libraries*. vol.67, no. 12 (December, 1976).- pp. 582 - 584.

(39) DiMarco, Scott and Scott Van Dam. Late Night in an Academic Library: Issues, Concerns, Planning.- *Library & Archival Security*, vol.14, no.2 (1998) .- pp. 7-23.

(40) Dizard , Ropert. Safe and Sound: Protecting the Collections of the Library of Congress.- *Library of Congress Information Bulletin*. vol.57, no.6 (June, 1998).- pp. 144-145. In Database: Library Lit& Info Sci FTX 12/84 - 8/01.

(41) Duggar, D. C. Security and Crime Health Sciences Libraries in the Southern United States.- *Medical Reference Services Quarterly*. vol.18, no.1(Spring, 1999).- pp. 37-48 .

(42) Ewing, David. Library Security in the UK: Are Our Libraries of Today Used or Abused ?. - *Library Management*. vol.15, no.2 (1994).- pp.18 - 26.

(43) Eyitaya, Samuel A. Securing Your System Against Virus Attack: The Experience of a Medical Library In Nigeria.- *Information Development*. vol.12, no.4 (December, 1996).-pp. 215 - 217.

(44) Fineberg, Gail M. Moving Toward a Safer Library: Compliance Office Issues Fire Safety Report.- *Library of Congress Information Bulletin*. vol.60, no.3 (Mars, 2001).-p.65. In Database: Library Lit&Info Sci FTX 12/84-8/01 .

(45) Gouke, Mary Noel and Marjorie Murfin. Periodical Mutilation: The Insidious Disease.- *Library Journal*. vol.105, no.15 (September 15, 1980).- pp. 1795 - 1797 .

(46) Gregson, Mick and Allison Hocking. Theft and Damage in an Academic Library: The Student Experience.- *Journal of Librarianship and Information Science*. vol. 27, no.4 (Dec., 1995).- pp. 191 - 197 .

(47) Hadlow, Jim. Secure Experience at Aston workshop.- *Library Association Record*. vol. 95, no. 12 (December, 1993).- p. 706 .

(48) Hagloch, S. B. To Filter or Not: Internet Access in Ohio.- *Library Journal*. vol. 124, no. 2 (1 Feb, 1999).- pp.50-51.

(49) Hall, Christopher M. Managing the Use of Cellular Phones in a Small College Learning Resource Center.- *The Reference Librarian*. no.75 / 76 (2002).- pp. 173 - 180.

(50) Hanff, Peter E. Library Theft Prevention.- *College and Research Libraries News*. vol. 45, no. 6 (June, 1984).- pp. 289-290 .

(51) Harrison, Alice Bahr. "Electronic Collection Security " . In: *Encyclopedia of Library and Information Science*.- New York: Marcel Dekker Inc., 1989. vol. 44 . pp.- 95- 134 .

(52) Hendrick, Clyde and Marjorie E. Murfin. Project Library Ripoff: A Study of Periodical Mutilation in a University.- *College & Research Libraries*. vol.35 , no. 6 (November, 1974) .- pp. 402 - 411 .

(53) Hoppe, Ronald A. and Edward C. Simmel. Book Tearing and the Bystander in the University Library.- *College & Research Libraries*. vol.30, no.3 (May, 1969).- pp. 247 - 251.

(54) Institute of Signage Research. Technical and Psychological Consideration for Sign Systems in Libraries. In: *sign systems for libraries: solving the way finding problem*.- New Yor; London: R. R. Bowker Company, 1979.- 271 p.

(55) Jackson, Marie. Library Security: Facts and Figures.- *Library Association Record*, vol. 93, no. 6 (June,1991).- pp.380– 382.

(56) ______________. National Conference on Library Security.- *Library Association Record*. vol. 93, no. 6 (June, 1991) .- pp. 394, 397.

(57) Keller, Daniel P. Special Problems in the Library Setting.- *Library Administration & Management*. vol.11, no.3 (Summer, 1997).- pp.161 - 165.

(58) Kenneweg, Richard. Developing a Library Insurance Program.- *Library Security Newsletter*. vol. 2, no.1 (Spring, 1976).- pp. 11-14.

(59) Kesler, Elizabeth Gates. A Campaign Against Mutilation.- *Journal*

of Academic Librarianship. vol. 3, no.1 (March, 1977).- pp. 29-30.

(60) Kumbar, A. Stock Verification and Loss of Books in College Libraries: A Survey.- *SRELS Journal of Information Management*. vol. 37, no. 3 (Sep., 2000).- p. 189-197 .

(61) Lifer, Evan St. How Safe Are Our Libraries ?.- *Library Journal*. vol. 119, no. 13 (August, 1994). pp. 35-36 .

(62) Lincoln, Alan Jay. *Crime in the Library*.- New York; London: R. R. Bowker Company, 1984.- 179 p.

(63) Lincoln, Alan Jay and Carol Zall Lincoln. *Library Crime and Security: An International Perspective*.- New York; London: The Haworth Press, 1987. 155 p.

(64) Lilly, Roy S.; Barbara F Schloman and Wendy Hu. Ripoffs Revisited: Periodical Mutilation in a University Research Library.- *Library and Archival Security*. vol.11, no. 1 (1991).- pp. 43-70.s

(65) Lorenzen, Michael. Security in the Public Libraries of Illinois.- *Illinois Libraries*. vol. 79, no. 1 (Winter, 1997).- pp. 21 - 22 .

(66) _______________. Security in the Public Libraries of Missouri.- *Missouri Library World*. vol.1, no. 3 (Fall, 1996).- pp.15 - 17 .

(67) _______________. *Security Issues of Ohio Public Libraries*. U.S.; Michigan, 1998. Reports-Research.(In Database: The ERIC Database 1992-2002/06).

(68) _______________. *Security Issues of Academic Libraries*.- U.S., Ohio: 1996. (Master's Seminar Paper, Ohio University). In Database: The ERIC Database 1992-2002/06.

(69) Luke, Joan M. The Mutilation of Periodicals in a Mid-Size University Library.- *The Serials Librarian*. vol.20, no.4 (1991).- pp. 95 - 110.

(70) Martin, Ron. Microforms and Periodical Mutilation.- *Microform Review*. vol.2, no.1 (January, 1973) .- pp. 6 - 8.

(71) McGrath, H. and A. Goulding. Part of the Job: Violence in Public Libraries.- *New Library World*. vol. 97, no. 1127 (1996).- pp. 4-13.

(72) McLaughlin, Colleen. Salt Lake City: A Model.- *Library Journal*. vol. 119, no. 13 (August, 1994).- P.37.

(73) McLeod, Ian and Penelope Cooling . *Law for Librarians : A Handbook for Librarians in England and Wales*.- London: The Library Association, 1990.- 156 p.

(74) Mika, Joseph J. and Bruce A. Shuman. Legal Issues Affecting Libraries and Librarians.- *American Libraries*. vol.19, no.6 (January, 1988).- pp. 26 - 31.

(75) Miller, R. Bruce. Libraries and Computers: Disaster Prevention and Recovery.- *Information Technology and Libraries*. vol. 7, no.4 (December, 1988).- pp. 349 - 358.

(76) Morris, John. Protecting the Library from Fire.- *Library Trends*. vol. 33, no. 1 (Summer, 1984).- pp. 49 - 56.

(77) _______________. The Los Angeles Central Library Fire.- *Library Association Record*. vol.88, no.9 (September, 1986).- pp. 441-443.

(78) Mosley, Shelley and Anna Caggiano, John Charles. The "Self - Wedding" Collection: The Ongoing Problem of Library Theft, and

How to Fight Back.- *Library Journal*, vol.121, no.17 (October 15, 1996) .- pp. 38 - 40.

(79) Msuya, Jangawe. Serials Mutilation Hazard at the University of Dar es Salaam Library in Tanzania.- *Library and Archival Security*. vol.11, no.1 (1991).- pp. 109-116.s

(80) Murfin, Marjorie E. and Clyde Hendrick. Ripoffs Tell Their Story: Interviews with Mutilators in a University Library.- *The Journal of Academic Librarianship*. vol.1, no.2 (May, 1975).- pp. 8-12 .

(81) Nwamefor, R. Security Problems of University Libraries in Nigeria.- *Library Association Record*. vol.76, no.12 (December, 1974).- pp. 244-245 .

(82) O'Neill, Edward T. and Wesley L. Boomgaarden. Book Deterioration and Loss: Magnitude and Characteristics in Ohio Libraries.- *Library Resources & Technical Services*, vol.39, no.4 (1995).- pp. 349-408.

(83) Oberlin Conference on Theft Calls for Action.- *Library Journal*. vol.108, no. 20 (November 15, 1983).- p. 2118 .

(84) Obiagwu, Marcel G. Library Abuse in Academic Institutions: A Comparative Study.- *The International Information & Library Review*. vol. 24, no. 4 (December, 1992).- pp. 291 - 305 .

(85) Olsen, Randy J. and Larry J. Ostler. Get Tough on Theft: Electronic Theft Detection.- *Library and Archival Security*. vol. 7, no. 3/4 (Fall/Winter, 1985) .- pp.67-77.s

(86) Onadiran, G. T. Book Theft in University Libraries in Nigeria. *Library and Archival Security*. vol. 8, no.3/4 (Fall/Winter, 1988).- pp. 37- 48 .

(87) Paris, Janelle A. School Library Theft.- *Library and Archival Security*. vol. 3, no.1 (Spring, 1980).- pp.29-38.s

(88) Parker, Peter J. Statutory Protection of Library Materials.- *Library Trends*. vol.33, no.1 (Summer, 1984).- pp. 77 - 94.

(89) Parvathamma, N. and Gavisiddappa Anandhalli. Students' and Librarians' Attitude Towards Book Theft, Mutilation and Misplacement in Engineering College Libraries.- *SRELS Journal of Information Management*. vol. 38, no. 3 (September, 2001).- pp. 221-230 .

(90)Patterson, Elizabeth L. Pornography, Publishing, and Preservation: A Womanist View.- *Microform Review*, vol. 19, no. 1 (Winter , 1990) .- pp. 20-23 .

(91) Peatling, Gary Kenneth. Historical Perspectives on Problem Patrons From the British Public Library Sector, 1850-1919.- *The Reference Librarian*. no.75/76 (2002).- pp. 33-43.

(92) Pedersen, Terri. Theft and Mutilation of Library Materials.- *College & Research Libraries* . vol.51, no.2 (March, 1990).- pp.120 - 128.

(93) Pierce, William S. *Furnishing the Library Interior*.- New York: Marcel Dekker, Inc., 1980 .

(94) Pratt Holds Seminar on the Problem Patron.- *Library Journal*. vol. 105, no. 21. (December 1, 1980).- p. 2461.

(95) Rana, M. S. Mutilation of Books:A Case Study of Kirori Mal College Library.- *Library Herald*. vol. 11, no. 3 (October, 1969).- 154-167.

(96) Rep. Rose Holds Hearing on Security, Access to Stacks.- *Library of Congress Information Bulletin*, vol. 52, no. 13 (June 28, 1993).- pp. 269-275.

(97) Rice, James. *Teaching Library Use: A Guide for Library Instruction*.- London: Green Wood Press, 1981.- 169 p.

(98) Richards, James H. Missing Inaction.- *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 5, no. 5 (November, 1979).- pp. 266 - 269.

(99) Roberts, G. and G. Wright. Open vs. Closed Stacks for Academic Library Periodical Collections.- *Reference Librarian*. no. 38 (1992).- pp. 245-250 .

(100) Saulmon, Sharon A. Book Security System Use and Costs in Southwest Public Libraries.- *Library and Archival Security*. vol. 8 no. 3/4 (Fall/Winter, 1988).- pp. 25-35.s

(101) Savage, Noelle. Facing up to Library Security.- *Wilson Library Bulletin*. vol. 58, no. 8 (April, 1984).- pp. 562-564.

(102) Schobernd, Elizabeth M. Preservation Everybody's Job. - *Illinois Libraries*. vol.81, no.1 (Winter , 1999).- pp.5-10. In Database: Library Lit&Info Sci FTX 12/84-5/02.

(103) Schumm, Robert W. Patterns of Periodicals Mutilation at Three Academic Libraries.- *The Serials Librarian*. vol. 21, no. 4 (1992).- pp. 147- 156 .

(104) ________________. Periodicals Mutliation Revisited: A Two-Year Follow Up Study.- *The Serials Librarian*, vol.25, no.1/2 (1994).- pp. 201 - 205 .

(105) Sessa, Frank B."Fire in Library".In: *Encyclopedia of Library and Information Science*.- New York: Marcel Dekker, Inc.,1972.vol.8.- pp 67- 81

(106) Sewdass, P. and Kaniki A. M. Analysis of Book Theft at the University of Durban Westville Library.- *South African Journal of Library and Information Science*. vol. 63, no. 4 (Dec, 1995) .- pp. 206 - 212 .

(107) Shuman, Bruce A. Personal Safety in Library Buildings: Levels, Problems, and Solutions.- *The Reference Librarian*. no.75/76 (2002) .- PP. 67-81 .

(108) Simmonds, Patience L. and Jane L. Ingold. The Difficult Ptron in the Academic Library: Problem Issues or Problem Patrons?.- *The Reference Librarian*. no.75/76 (2002).- pp. 55-66.

(109) Sornam, S. A. and A. Shyla. Students' Attitude Towards Theft and Mutilation of Library Reading Materials.- *Library Science with a Slant to Documentation and Information Studies*. vol. 34, no. 4 (December, 1997).- p. 203-207.

(110) Strassberg, Richard. The Final Barrier: Security Consideration in Restricted Access Reading Rooms.- *The Reference Librarian*. no.56.(1997).- pp. 95-105.

(111) Terwilliger, Gloria. Involve the Students.- *Library Journal*. vol.110, no.19 (November 15, 1985).- p.61.

(112) Thistlethwaite, Polly. "The Homosexual" as Problem Patron.- *The*

Reference Librarian. no.75/76 (2002).- pp.98 - 99.

(113) Thompson, Godfrey. *Planning and Design of Library Buildings*.- 3rd ed.- Oxford: Architectural Press, 1996 .

(114) Tolppanen, Bradley P. Electronic Detection Systems: Is Your Library Ready for One ?.- *Louisiana Libraries*. vol. 63, no.2. (Fall, 2000).- pp.7-11. In Database: Lit &Info Sci FTX 12/84-8/0.

(115) Trinkaus-Randall, Gregor. Preserving Special Collections Through Internal Security.- *College & Research Libraries*. vol. 50, no. 4 (July, 1989).- pp. 448 - 454.

(116) VanNort, Sydney C."Library Theft". In: *Encyclopedia of Library and Information Science*.- New York: Marcel Dekker Inc., 1998. vol. 62.-pp. 194- 215.

(117) Vasi, John. Proceedings of the American Library Association Conference Program on Collection Security and Life Safety, San Francisco, June 30, 1981. *Library and Archival Security* . vol. 4, no. 3 (1982) .- pp. 9 - 39 .

(118) Verma, S. C. and B. L. Gupta. Open Access and its Aftermath in Rajasthan College Libraries (A Survey of 37 Government College Libraries).- *Library Herald*. vol.14, no.1,2 (Apr/ Sept, 1972).- pp. 21-53.s

(119) Vyas, S. D. and B. S. Panwar. Loss of Books in Libraries: A Case Study .- *Herald of Library Science*. vol.14, no. 4(October, 1975) .- pp. 238-241 .

(120) Weiss, Dana. Book Theft and Book Mutilation in a Large Urban University Library.- *College & Research Libraries*. vol. 42, no. 4 (July, 1981).- pp. 341 - 347.

(121) Wilkinson, David W. Public CD-ROM Workstation Security: Contexts of Risk and Appropriate Responses.- *CD - ROM Librarian*. vol. 7, no.1 (January, 1992).- pp. 20 - 25.

(122) Wolfe, Charles B. Current Problems Facing State Law Libraries.- *Law Library Journal*. vol. 71, no.1 (Feb, 1978).- pp.108-114 .

(123) Wyly, Mary. Special Collections Security: Problems, Trends, and Consciousness.- *Library Trends.* vol.36, no.1 (Summer, 1987).- pp. 241 - 256.

ثانيًا : المراجع الإلكترونية

(1) Appleton Public Library. *Rules of Conduct*: Cited In: http://www.apl.org/policies/rules.html. 20/2/2003 .

(2) Association of College and Research Libraries. *Guidelines for Security of Rare Books, Manuscripts, and Other Special Collection*. Cited In: www.ala.org/acrl/guides/raresecu.html. 9/3/2002.

(3) Berkeley Puplic Library. *Public Use Computer Policy*. Cited In:www.infopeople.org/bpl/system/usepolicy.html. 21/4/2002.

(4) Destruction and Defacing of Library Property. In*: Selected California State Laws of Interest in Drafting Patron Behavior Rules in Libraries*. Cited In: http://caselaw.lp.findlaw.com/cacodes/edc/19910-19911.html 19/4/2003.

(5) Failure to Return Library Materials. In*: Selected California State Laws of Interest in Drafting Patron Behavior Rules in Libraries*. Cited In: http://caselaw.lp.findlaw.com/cacodes/edc/19910-19911.html 19 /4 / 2003.

(6) *General Laws of Massachusetts: Chapter 266: Section 99A. Libraries; Theft of Materials or Property; Destruction of Records*. Cited In: http://www.state.ma.us/legis/laws/mgl/266-99A.htm. 7/5/2003.

(7) ________________*: Chapter 272. Section 41. Disturbance of Libraries*.Cited In: http://www.state.ma.us/legis/laws/mgl/272-41.htm. 7/5/2003

(8) ICSJ Library. *Library Rules*. Cited In: ecampus.inti.edu.my/library/rules.htm. 9/3/2003.

(9) Library of Congress. *Library Security:Entry and Exit Procedures*. Cited In: www.loc.gov/rr/security /entry.html. 5/5/2002.

(10) _______________. *Library Security*. Cited In: http://www.loc.gov/rr/security/conduct.html. 9/3/2003 .

(11) _______________. *Using the Collections*. Cited In: www.lcweb.loc.gov/rr/mss-use.html. 5/5/2002

(12) Los Angeles Public Library. *Rules of Conduct* : Cited In: http://www.lapl.org/admin/rulesofconduct.html. 20/2/2003 .

(13) Magid , Lawrence J. *Filtering Programs Useful But Far From Perfect*. Cited In: www. Safekids. Com/articals/filtering2000.htm. 21/4/2002.

(14) Manitowoc Public Library. *Harassment*. Cited In:

http://www.manitowoc.lib.wi.us/policies/harassment.htm. 20/2/2003

(15) _______________. *Policies & Procedures Public Behavior*. Cited In: http://www.manitowoc.lib.wi.us/policies/public_behavior.htm. 20/2/2003.

(16) _______________. *Policies & Procedures Public Use of Microcomputers*. Cited In: http://www.manitowoc.lib.wi.us/ policies/ public_use_of_microcomputers.htm. 20/2/2003.

(17) Mansfield/Richland County Public Library. *Code of Conduct*. Cited In: http ://winslo.state.oh.us/publib/code-mansfield.html. 9/3/2003 .

(18) Mead Public Library. *Mead Public Library Code of Conduct*. Cited In: http://www.sheboygan.lib.wi.us/pages/conductcode.html. 20/2/2003.

(19) Meaford Public Library. *Meaford Public Library Policies*: Cited In: http://www.meafordlibrary.on.ca/about/policies_body.htm. 20/2/2003.

(20) Milford Town Library. *Rules of Conduct*: Cited In: http://www.infofind.com/library/rules.htm. 20/2/2003.

(21) Milwaukee Public Library. *Computer Use Guidelines:* Cited In: http://www.mpl.org/File/computer_usepolicy.htm. 20/2/2003.

(22) Minneapolis Public Library. *Internet Policy and Internet Use Guidelines*. Cited In: www. Mpls.lib.mn.us/policy.asp. 21/4/2003.

(23) Moline Public Library. *Policies*. Cited In: http://www.rbls.lib.il.us/mpl/policies.html. 20/2/2003 .

(24) National University of Ireland. James Hardiman Library. *Code of Conduct.*

Cited In: http://www.library.nuigalway.ie/about/conduct/. 9/3/2003.

(25) NSCC Library. *Guidelines for Conduct: Library Patrons*. Cited In: http://www.northshore.edu/library/policy/policies-guidelines. 9/3/2003.

(26) *Regulation of Library Use; Use of Land for Library*. Cited In:http://www.azleg.state.az.us/ars/9/00419.htm.19/4/2003.

(27) The University of Wollongong Library. *Library Code of Conduct*. Cited In: http://www.library.uow.edu.au/about/planning/code.html. 20/2/2003.

(28) Theft of Library Materials, Searches, and Reasonable Detention of Patrons by Library Personnel. In*: Selected California State Laws of Interest in Drafting Patron Behavior Rules in Libraries*. Cited In: http://caselaw.lp.findlaw.com/cacodes/pen/484-502.9.html. 19/42003.

(29) Toronto Public Library. *Rules of Conduct*: Cited In: http://www.tpl.toronto.on.ca/abo_pol_rules_of_conduct.jsp. 20/2/2003.

(30)Walla Walla Public Library. *Rules of Conduct*: Cited In: http://www.ci.walla-walla.wa.us/departments/library/rules-of-conduct.htm. 20/2/2003.

(31) Weill Cornell Medical Library. *Rules for User Conduct*. Cited In: http://library.med.cornell.edu/ Library/HTML/ userconduct. html. 20/2/2003.

(32) West Bloomfield Township Public Library. *Rules of Conduct* : Cited In: http://www.wblib.org/aboutus/conduct.html. 20/2/2003.

(33)White Plains Public Library. *The Library's Code of Conduct.* Cited In: http://www.wppl/lib.ny.us/information/code.shtml. 9/3/2003 .

(34) *Yolo County Library Internet Access Policy*. Cited In:

www.yolocounty.org/org/library/policies.htm#internetaccesspolicy. 21/4/2002